

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ВОЛОНТЕРОВ  
ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ**

**Направление «44.04.02 – Психолого-педагогическое образование»**

**Магистерская программа «Медиация в образовании»**

**Выпускная квалификационная работа**

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой Л.А. Максимова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

\_\_\_\_\_

Исполнитель:  
Булдакова Наталья Фаиговна,  
обучающийся ММЕДе-1701z  
группы

\_\_\_\_\_

Научный руководитель:  
Крылова Светлана Геннадьевна,  
доцент кафедры  
общей психологии и  
конфликтологии

\_\_\_\_\_

Екатеринбург 2019

## **Оглавление**

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК КОМПЕТЕНЦИИ ВОЛОНТЕРОВ ШСП.....	6
1.1. Особенности примирительной процедуры школьной службы примирения .....	6
1.2. Эмоциональный интеллект в концепциях отечественных и зарубежных психологов .....	13
1.3. Эмоциональный интеллект как компетенция волонтера ШСП .....	20
Выводы по первой главе.....	27
ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У ВОЛОНТЕРОВ ШСП .....	29
2.1. Описание выборки и этапов исследования .....	29
2.2. Описание методик.....	29
2.3. Анализ и интерпретация полученных результатов .....	35
Выводы по второй главе.....	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	51
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....	54
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 .....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 .....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 .....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 .....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 .....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 .....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 .....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 .....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 10 .....	82

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Только за 209 год вышло более 300 статей, так или иначе рассматривающих такой способ урегулирования конфликтов как медиация. И если раньше о медиации говорили только в рамках юридического, правового поля, то теперь медиация затрагивает такие сферы жизни общества, как бизнес и социальную сферу.

Медиация как «новая коммуникативная практика в разрешении конфликтов» широко зарекомендовала себя в мире [1]. Такой обширный интерес к процедуре вызван значительным преимуществом по отношению к другим методам. Рост конфликтов в образовательной среде проявил интерес и необходимость внедрения альтернативных способов их урегулирования. С 2001 года школьная медиация разворачивается на базе решения школьных конфликтов в формате школьных служб примирения (далее — ШСП). ШСП это организационная форма взаимодействия команды взрослых и подростков, реализующих в образовательном пространстве принципы восстановительного правосудия, которая проводит восстановительные процедуры для урегулирования школьных конфликтных ситуаций. Ее основная миссия — развитие и укрепление способности людей к взаимопониманию и взаимоуважению. Внедряются программы подготовки волонтеров ШСП, в рамках которых происходит обучение технологиям и техникам примирения. Приходит понимание, что важно готовить не только взрослых медиаторов, но и волонтеров из числа школьников. Если рассматривать медиацию в социально-психологическом аспекте важное место так же отводится личности медиатора. «Он выступает носителем определенного опыта, и оказывает непосредственное влияние на процедуру медиации» [3]. Практические

психологи отмечают, что «личность психолога есть неотъемлемая часть метода» [7].

Актуальность темы нашего исследования состоит не только в теоретическом и экспериментальном обосновании возможности рассмотрения эмоционального интеллекта как личностного ресурса волонтера, но и возможной разработке на этой основе психологической программы развития способностей эмоционального интеллекта, для решения задач, которые ставит перед волонтером ШСП примирительная деятельность, в частности соблюдение принципа нейтральности.

Научная проблема и степень ее разработанности. Исследований, посвященных эмоциональному интеллекту большое количество. При этом работ, исследующих влияния степени развития эмоционального интеллекта на эффективность медиации, в нашей стране крайне мало. Популярность и признанная важность эмоционального интеллекта как конструкта эффективной деятельности человека в сфере «человек-человек» диктует необходимость научного изучения роли эмоционального интеллекта, в деятельности волонтера ШСП.

Объект исследования: примирительная деятельность волонтера ШСП.

Предмет исследования: эмоциональный интеллект как важное качество волонтеров ШСП.

Цель нашего исследования разработка и апробация программы развития эмоционального интеллекта волонтера ШСП

Задачи исследования:

1. ознакомиться с особенностями примирительной процедуры ШСП;
2. анализ концепций эмоционального интеллекта в трудах отечественных и зарубежных психологов;
3. теоретическое обоснование важности эмоционального интеллекта как необходимой компетенции волонтера ШСП для реализации примирительной деятельности.

4. апробация программы развития эмоционального интеллекта и оценка ее эффективности

Гипотезы исследования:

1. С помощью специально разработанной программы можно повысить уровень эмоционального интеллекта и способность распознавать эмоции у волонтеров ШСП.
2. Существует связь между уровнем эмоционального интеллекта и владением навыками проведения примирительной процедуры.

Теоретическую основу исследования составили современные теоретические и эмпирические исследования эмоционального интеллекта (Люсин Д.В., Андреева А.Н., Жбанкова Н.В., Прохорова О.А., Чинова А.С., Дорошенко В.Ю., Кирилова М.К., Аминова А.А., Дж. Мейер, П.Саловей, Д. Корузо и др.), особое место в работе занимает двухкомпонентная теория эмоционального интеллекта Д.В. Люсина[20].

Для решения поставленных задач были использованы общенаучные методы, такие как теоретический анализ научных источников по проблеме исследования, а также эмпирические методы (психодиагностические методики, психолого-педагогический эксперимент), методы обработки данных(критерий Вилкоксона, критерий корреляции Пирсона), методы интерпретации.

Психодиагностические методики:

- 1.Тест эмоционального интеллекта Д.В. Люсина;
2. Методика «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В. А. Лабунской
3. Лист оценки деятельности волонтера ШСП.

Результаты исследования могут найти свое практическое применение при разработке программ подготовки волонтеров ШСП.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЕКТА КАК КОМПЕТЕНЦИИ ВОЛОНТЕРОВ ШСП**

## **1.1. Особенности примирительной процедуры школьной службы примирения**

После принятия «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг.» в 6-м разделе которой указывается на важность создания школьных служб примирения, управления системы образования получили основание для создания служб примирения[15].

Школьная служба примирения - это организационная форма взаимодействия команды взрослых и подростков, реализующих в образовательном пространстве принципы восстановительного правосудия. Основная цель работы - это проведение восстановительной медиации для урегулирования школьных конфликтных ситуаций, а также развитие и укрепление способности участников образовательного процесса к взаимопониманию и взаимоуважению.

Медиация существует так же давно, как и конфликт. Понятие «медиация» происходит от латинского «mediare» - посредничать[4]. Медиация - это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон.

Школьная медиация возникла много позднее. Первыми попытками применить ее в образовательной среде можно назвать создание Ассоциации Школьной медиации Ричардом Коэном в 1984 году. Главная цель которого было использование медиации как альтернативы

арбитража при разрешении школьных конфликтов. В своей книге "Медиация ровесников в школах" он подробно изложил технологию обучения школьников основам медиативного процесса [16]. В настоящее время службы школьной медиации есть не только в США, но и в ряде других стран (Н. Зеландия, Канада, Австралия, Великобритания, Испания, Франция, Италия, Бельгия и т.д.)

В разных странах по разному подходят к решению школьных конфликтов. В одних школах учащихся ограничивают от участия в процедуре медиации в роли медиаторов (Германия), в других наоборот стараются привлечь к этому процессу, тем самым позволяя реализовать воспитательный аспект медиации. (Финляндия) Школьники Латвии, Белоруссии, Молдовы проводят медиативные сессии на классных часах, применяя и классическую и восстановительные модели медиации [15]. Эбби Портер, изучая статистику по различным школам США, утверждал, что «большинство исследований по восстановительным практикам в школах на сегодняшний день дало весьма позитивные результаты» [27].

В России школьная модель медиации представлена школьными службами примирения, основная идея которых базируется на стандартах восстановительной медиации. Сотрудники центра "Судебно-правовая реформа" с 1999 года проводят программы примирения по делам поступающих из судов, РОВД, ОВД. 2000-2001 годах начинаются появляться проекты, связанные с медиацией в Москве, Великом Новгороде, Петрозаводске. Впервые в России программа примирения по случаю разбора конфликта между учеником и учителем успешно прошла в школе №464 города Москва 16 декабря 2001 года, и эту дату можно считать началом деятельности Школьной службы примирения в России [15]. Безусловно распространяя в России модель школьной

службы примирения необходимо учитывать международный опыт, как положительный, так и негативный.

Мониторинг, проведенный центром «Судебно-правовая реформа» в 2017 году, говорит о росте школьных служб примирения, начиная с 2009 года их количество возросло с 554 до 1443. Анализируя полученные данные, представители центра делают следующие выводы: «Во-первых, накапливается опыт у специалистов, что позволяет им качественно транслировать содержание восстановительного подхода, разрабатывать методики. Во-вторых, в 2017 году в связи с окончанием Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы подводили ее итог и собирали отчеты, что вызвало волну проверок наличия служб примирения/медиации, в том числе со стороны прокуратуры и органов образования. Мы не исключаем, что это также способствовало росту служб примирения. Интересно, что количество территориальных служб примирения осталось на прежнем уровне» [12].

Как мы писали выше, разрешение конфликтных ситуаций несовершеннолетних с участием посредника относится к основным направлениям деятельности школьной службы примирения. Работа посредника по случаю осуществляется на основе восстановительного подхода, методические основания которых разработаны Центром судебно-правовой реформы (Р.Р. Максудов, А.Ю. Коновалов, Л.М. Карнозова)[15].

В правовом поле специалисты школьной службы примирения руководствуются Распоряжением Правительства РФ от 30.07.2014 №1430-р (с изменениями на 1 сентября 2018 года) «Об утверждении Концепции развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших



возраста, с которого наступает уголовная ответственность»[23], в котором нормативно закреплён понятийный аппарат:

«восстановительное правосудие» - новый подход к отправлению правосудия, направленный прежде всего не на наказание виновного путем изоляции его от общества, а на восстановление материального, эмоционально-психологического (морального) и иного ущерба, нанесенного жертве, сообществу и обществу, на осознание и заглаживание вины, восстановление отношений, содействие реабилитации и ресоциализации правонарушителя;

«восстановительный подход» - использование в практической деятельности, в частности в профилактической и коррекционной работе с детьми и подростками, в том числе при разрешении споров и конфликтов и после совершения правонарушений, умений и навыков, направленных на всестороннее восстановление отношений, доверия, материального и морального ущерба и др.;

«медиация» - способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица - медиатора;

«медиативный подход» - подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры;

Работа по конфликтной ситуации в школьной службе примирения выстраивается в соответствии со следующим алгоритмом, разработанным сотрудниками Центра судебно-правовой реформы[15]:

- 1 этап: подготовительная встреча
- 2 этап индивидуальные встречи со сторонами
3. встреча сторон

#### 4.аналитическая беседа.

Каждый из этих этапов подразумевает свой алгоритм действий и перечень задач, от выполнения которых зависит успешное прохождение примирения. К задачам подготовительного этапа относятся: получение информации о случае, определение подходит ли данный случай для работы с использованием восстановительной программы. Волонтеру ШСП нередко приходится преодолевать стену подозрительности, непонимания и эмоционального напряжения, возникшую как из-за самого конфликта, так и из-за действий по реагированию на конфликт государственных органов или администрации. На протяжении всей работы необходимо удерживать сквозные задачи. Их реализация помогает сторонам понять друг друга и построить конструктивный выход из сложившейся ситуации[15]. К ним относятся:

- достижение и удержание контакта со сторонами;
- создание условий для конструктивного выражения эмоций;
- создание безопасной атмосферы во время работы;
- создание условий для взаимопонимания.

Перед волонтером ШСП на втором этапе стоят следующие задачи: представление себя и программы, создание доброжелательной и безопасной среды для встречи, понимание и помощь в понимании участниками конфликта разных аспектов произошедшего, обозначение принципов восстановительной медиации. Задачами волонтера ШСП на третьем этапе работы с конфликтной ситуацией является создание благоприятной атмосферы и процедурной определенности для сторон; организация взаимопонимания в процессе диалога; трансформация негативных высказываний и усиление продуктивных идей для возможности развития конструктивного диалога; фиксация решения сторон; проверка общей удовлетворенности участников от встречи. Последний этап примирительной процедуры - аналитическая беседа -

ставит перед волонтером ШСП следующие задачи: прояснение результата проделанной работы, обсуждение с участниками ценности восстановительного разрешения конфликта.

Школьная служба примирения - это структура, создаваемая в образовательных учреждениях специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Глобальная проблема, которая стоит в центре внимания деятельности ШСП - внедрение техники восстановительной медиации - сложность практической реализации примирительной парадигмы в современном образовании и воспитании. Подготовка волонтеров ШСП из числа учащихся является одной из приоритетных задач развития школьных служб примирения. Так как восстановительные процедуры между учащимися, проводимые взрослыми, зачастую осложнены разницей в жизненном опыте и статусе конфликтующих сторон и взрослого медиатора, закрепленного в традиционной системе отношений между участниками образовательного процесса и затрудняющей полноценную реализацию основных принципов медиации. Примирительная процедура в форме «равный - равному» имеет ряд естественных преимуществ, а именно:

- школьники имеют возможность лучше понимать суть проблемы и переживания своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре;
- между ровесниками нет статуса обусловленного отношениями власти и подчинения;
- взаимодействие «равный - равному» позволяет сделать процесс примирения соразмерный возрасту конфликтующих сторон.
- возможность разбирать не только конфликтные ситуации о которых стало известно взрослым, но и те о которых взрослые могут просто не узнать.

Все это способствует «нормализации» конструктивных способов разрешения возникающих противоречий [16]. Для того что бы волонтеры ШСП из числа учащихся умели сами выходить из трудных ситуаций, нужно что бы им дали возможность на равных участвовать в разрешении конфликтов, прислушивались к их мнению. Конфликтные ситуации в школе неизбежны, но нужно учиться решать их конструктивным способом. Важно что бы стороны смогли избавиться от негативна ситуации и обрести возможность для поиска общего выхода. Безусловно можно готовить только взрослых медиаторов, но привлечение волонтеров из числа учащихся для разрешения конфликтных ситуаций, для самих школьников прекрасный опыт, который пригодится им в дальнейшей жизни.

Таким образом особенностью примирительной процедуры ШСП является восстановительная направленность этого процесса, которая обеспечивает разрешение конфликта через восстановление социальных связей и конструктивного общения, восстановление возможностей развития и авторства своей жизни. В процессе проведения процедуры примирения волонтеру ШСП необходимо обладать не только знаниями ведения процедуры примирения, но и навыками, такими как: сохранять нейтральность; уметь выслушивать стороны; поддерживать контакт со сторонами; уметь снижать напряженность во взаимодействии сторон; создавать атмосферу для выражения чувств и предоставления информации; удерживать обсуждение на проблемах; иметь способность прояснять проблемы сторон и использовать важную информацию; помогать сторонам в генерации идей; проявлять гибкость в реагировании на ситуацию; проверять соглашение на реальность исполнения.

## **1.2. Эмоциональный интеллект в концепциях отечественных и зарубежных психологов**

Феномен эмоционального интеллекта признается большим числом исследователей во всем мире. В отечественной психологии идея "единства аффекта и интеллекта" разрабатывалась многими учеными, а именно: Выготским Л.С., Рубинштейном С.Л., Леонтьевым А.Н., Лурия А.Р., Пономаревым Я.А., Тихомировым О.Х., Шадриковым В.Д. Выготский Л.С. считал эмоции более сложными, чем инстинкты. Он называл интеллектуальный момент между переживанием и непосредственным поступком - "смысловым переживанием"[6]. Идеи Выготского Л.С. продолжили свое развитие в работах Леонтьева А.Н.. Он говорил о том что, мышление имеет эмоциональную регуляцию, функция эмоций как раз и состоит в том, что они (эмоции) сигнализируют о личностном смысле событий, разыгрывающихся в жизни человека [19]. Рубинштейн С.Л., продолжая развивать идеи Выготского Л.С., так же считал эмоции интеллектуально наполненными, воспринимал эмоции как неотъемлемую часть познавательного процесса. Он во многом предвосхищал идею эмоционального интеллекта: "В действительности нужно говорить не просто о единстве эмоций и интеллекта в жизни личности, но о единстве эмоционального, или аффективного, и интеллектуального внутри самих эмоций, так же как внутри самих эмоций"[24]. Тихомиров О.К. исследовал проблемы "эмоционального мышления", что по своей сути является аналогом понятия "эмоциональный интеллект". Он считал, что эмоциональные состояния принимают активное участие в решении задач, все эмоциональные явления связаны с мыслительной деятельностью [25]. В 90-х годах в отечественной психологии большое внимание уделяется эмоциональности. Бодалев А.А. говорил о том, что есть люди которым

свойственна социальная одаренность. Где под одаренностью он понимал совокупность коммуникативных и эмоциональных способностей, обеспечивающих успешную коммуникацию [5]. В XXI веке разработки концепции эмоционального интеллекта продолжились в работах Лабунской В.А., Люсина Д.В., Ушакова Д.В. и др. Люсин Д.В. интерпретирует эмоциональный интеллект более кратко – «способность к пониманию своих и чужих эмоций и управление ими», а Андреева И.Н. подчеркивает, что эмоциональный интеллект – это устойчивая ментальная способность, в структуру которой входит способность к различению и выражению эмоций [20, 2]. Андреева И.Н. отмечает что в ряде современных зарубежных и отечественных теорий "эмоция" рассматривается как особый тип знаний, и в соответствии с этим подходом и стало возможно появление категории "эмоциональный интеллект"[2].

Среди отечественных научных деятелей хотелось бы остановиться на теории эмоционального интеллекта Люсина Д.В. Он определяет эмоциональный интеллект как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [20].

Способность к пониманию эмоций означает следующее:

- может распознавать эмоцию, т.е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя и у другого человека;
- может идентифицировать эмоцию, т.е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для нее словесное выражение;
- понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Способность к управлению эмоциями включает в себя:

- может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции;

- может контролировать внешнее выражение эмоций;
- может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Люсин утверждает что не правильно трактовать эмоциональный интеллект как чисто когнитивную способность, и говорит о том, что "способность к пониманию эмоций и управлению ими тесно связано с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, т.е. с интересом к внутреннему миру людей, склонностью к психологическому анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональными переживаниями" [20].

Предпосылками зарождения эмоционального интеллекта в зарубежной психологии можно считать работы Ч. Дарвина , а именно книгу "Выражение эмоций у человека и животных", вышедшую в 1870 г., о роли внешних проявлений эмоций для выживания и адаптации. В 1908 Майер Г. публикует книгу "Психология эмоционального мышления", где предложил классификацию видов мышления и систематизировал их наиболее существенные признаки. Он выделил "судящее" ( т.е. логическое) мышление и "эмоциональное" мышление, которое тесно связано с эмоциональной сферой человека [21]. Его исследования доказывали важность "эмоционального мышления" в умственной деятельности человека, хотя Майер не выделял этот вид мышления как самостоятельный, отмечая его сходство с практическим мышлением. В 1920 -х годах Торндайк Э. - начинает работать над понятием "социальный интеллект"- обозначив им дальновидность в межличностных отношениях и приравняв его к способности мудро поступать в человеческих отношениях. Он рассматривал социальный интеллект как познавательную специфическую способность, которая обеспечивает успешное взаимодействие с людьми, основная функция социального интеллекта - прогнозирование поведения. В 1983 году

Гарднер Г. писал о возможности "множественного интеллекта" - который включает в себя понятие "внутриличностный интеллект", который обладает "интрапсихическими способностями" - способностью распознавать свои собственные чувства, намерения и мотивы [8]. В 1985 году Рувен Бар-Он впервые вводит обозначение EQ - коэффициент эмоциональности. И уже спустя пять лет понятие "эмоциональный интеллект" в научную терминологию вводит Дж.Мэйер и П.Саловей, опубликовав совместную статью под названием "Эмоциональный интеллект", которая по признанию большей части научного сообщества, стала первой публикацией на эту тему. Разум перестает восприниматься как некая идеальная субстанция, а эмоции - главный враг интеллекта, и оба эти явления приобрели значение в повседневной жизни человека. Позже Дэвид Корусо, коллега П. Саловея, писал, что "эмоциональный интеллект - это не противоположность интеллекту, не триумф разума над чувствами, это уникальное пересечение обоих процессов [13].

В теории эмоционального интеллекта Дж.Мэйра, П.Саловея Д.Корусо, есть четкое определение эмоционального интеллекта, представлена объективная методика оценки – тест, научно доказанная и апробированная методология развития. На данный момент тест MSCEIT проходит русификацию в Институте психологии РАН, под руководством Сергиенко Е.А. Некоторые люди имеют большую способность, чем другие к сложной обработке информации об эмоциях и стимулах, соответствующих этим эмоциям, а также к использованию этой информации как руководства в процессе мышления и поведения. И эту совокупность способностей Дж.Д.Майер , П. Саловей и Д. Корусо называют "эмоциональным интеллектом" [13]. Структура эмоционального интеллекта представлена четырьмя ветвями, компонентами, а именно:



- идентификация эмоций – умение распознавать эмоциональные сигналы с помощью выражения лица и других коммуникативных каналов.

- использование эмоций в решение задач – умение грамотно направить эмоции на стимулирование умственной деятельности и решение задач

- понимание и анализ эмоций – умение определять причины возникновения эмоций, предугадать, как эмоциональное состояние меняется со временем (эмоциональный сценарий), а также понимать сложные эмоции и чувства.

- управление эмоциями – умение регулировать реакции в ответ на эмоциональные стимулы в рамках конкретной ситуации или задачи.

В поведенческих индикаторах это будет проявляться следующим образом (таблица1).

Таблица 1 - Компоненты ЭИ

Компоненты ЭИ	Высокий уровень умения	Низкий уровень умения
идентификация эмоций – умение распознавать эмоциональные сигналы с помощью выражения лица и других коммуникативных каналов	- знает что чувствуют люди -будет говорить о чувствах - может выразить свои чувства -точно определяет чувства окружающих - правильно понимает свои чувства	-ошибочно интерпретирует чувства окружающих; -никогда не говорит о чувствах; - не знает как продемонстрировать чувства; - сохраняет нейтральное выражение лица; -неправильно интерпретирует чувства свои и других.

Компоненты ЭИ	Высокий уровень умения	Низкий уровень умения
использование эмоций в решение задач – умение грамотно направить эмоции на стимулирование умственной деятельности и решение задач	<ul style="list-style-type: none"> <li>- творческий мыслитель</li> <li>-воодушевляет людей</li> <li>- фокусируется на важном , даже если преобладают сильные эмоции</li> <li>- эмоции стимулируют его мышление</li> <li>- обладает эмпатией, понимает чувства других</li> <li>- чувства помогают ему передавать информацию, менять верования и мнения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прагматик, мыслит конкретно;</li> <li>- не мотивирует других;</li> <li>- забывает о важном, если расстроен;</li> <li>-чувства однообразные или отвлеченные;</li> <li>- чувства окружающих не влияют на него;</li> <li>- верования и мнения от чувств не зависят;</li> </ul>
понимание и анализ эмоций – умение определять причины возникновения эмоций, предугадать, как эмоциональное состояние меняется со временем (эмоциональный сценарий), а также понимать сложные эмоции и чувства.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- делает правильные предположения о людях</li> <li>-знает какие слова подобрать</li> <li>- точно предсказывает что почувствовали другие люди</li> <li>-обладает богатым эмоциональным языком</li> <li>Понимает что чувства человека могут быть противоречивы</li> <li>-тонко чувствует эмоции</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>делает о людях неверные выводы;</li> <li>раздражает людей;</li> <li>удивляется чувствам других;</li> <li>с трудом выражает чувства словами;</li> <li>трактует чувства по принципу "или -или", допускает ничтожно мало нюансов;</li> <li>понимает эмоции лишь в общих чертах;</li> </ul>

Продолжение таблицы 1

Компоненты ЭИ	Высокий уровень умения	Низкий уровень умения
управление эмоциями – умение регулировать реакции в ответ на эмоциональные стимулы в рамках конкретной ситуации или задачи.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эмоции помогают сконцентрировать внимание, предоставляют информацию для принятия решений, активизируют адаптивное поведение.</li> <li>- человек может психологически настроиться, успокоиться или оставаться в определенном настроении, когда нужно</li> <li>- человек может воодушевить окружающих, успокоить их или адекватно управлять другими чувствами.</li> <li>- открыт своим чувствам и чувствам окружающих</li> <li>- вдохновляет окружающих</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эмоции отвлекают и разрушают адаптивное поведение;</li> <li>- человек становится рабом своих страстей;</li> <li>- не может по своей воле влиять на чувства окружающих или против своего желания влияет на них;</li> <li>- эмоционально закрыт;</li> <li>- не может установить контакт с окружающими.</li> </ul>

Окончание таблицы 1

Мы провели обзор развития понятия «эмоциональный интеллект» в трудах отечественных и зарубежных научных деятелей. И остановились в своей работе на двух наиболее интересных для нас теориях: теория Люсина Д.В., в которой он определяет эмоциональный интеллект как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [20] и теория эмоционального интеллекта Дж.Мэйра, П.Саловея Д.Корузо, где под эмоциональным интеллектом подразумевается способность к сложной обработке информации об

эмоциях и стимулах, соответствующих этим эмоциям, а также использование этой информации как руководства в процессе мышления и поведения.

### **1.3. Эмоциональный интеллект как компетенция волонтера ШСП**

Как мы писали выше в настоящее время наблюдается рост интереса к изучению эмоционального интеллекта как в зарубежной, так и в отечественной науке. На наш взгляд это обусловлено тем, что концепция эмоционального интеллекта отражает идею взаимодействия аффективных и когнитивных ресурсов личности.

Жбанкова Н.В., Прохорова О.А. в своей работе «Эмоциональный интеллект как когнитивная компетенция медиатора», говорят о том что уровень развития эмоционального интеллекта становится важным профессиональной компетенцией специалистов, деятельность которых относится к категории «человек-человек» и связана с межличностным коммуникативным общением [11]. Они предлагают отнести к категории деятельности с коммуникативным взаимодействием и деятельность медиатора.

Кирилова М.К. и Аминова А.А. в своей статье «Профессионально важные качества медиатора» представили результаты исследования профессионально важных качеств медиатора выведенных методом экспертных оценок. К качествам обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности медиатора были отнесены следующие: способность схватить суть основных взаимосвязей, присущих проблеме; стрессоустойчивость; умение сохранять нейтралитет; тонкая наблюдательность; способность к самонаблюдению; способность рассмотреть проблему с нескольких различных точек зрения; уравновешенность и самообладание; умение

вести деловую беседу, переговоры; способность быстро найти целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника[14].

Дорошенко В.Ю. в статье «Эмоциональный интеллект как составляющая профессионализма медиатора» говорит о том что любая модель медиации превращается в бесполезную технику, если медиатор не воплощает в своих действиях установки, которые реализуются в принципах процедуры медиации, а именно: нейтральность, конфиденциальность, равноправие, сотрудничество и ответственность[9].

Чинова А.С. говорит о том, что успешность разрешения конфликтных ситуаций в случае использования процедуры медиации зависит от ряда факторов, которые можно выделить в три блока:

- профессионализм и личные качества медиатора
- специфика конфликта
- особенности противоборствующих сторон [3]

Безусловно эффективность деятельности медиатора как специалиста во многом зависит от его умения корректно выбирать стратегию и тактику в своей работе с учетом специфики конкретной ситуации. Но так как деятельность медиатора в первую очередь относиться к категории «человек –человек» нельзя исключать важную компетенцию для данного вида деятельности связанную с межличностным общением.

Деятельность волонтера ШСП из числа учеников, основанная на принципах восстановительной медиации тоже относится к категории «человек -человек». И для этих непрофессиональных медиаторов так же важно при проведении примирительных процедур быть верным принципам медиации, владеть навыками «позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения и (или)

эффективного разрешения споров и конфликтов» [15]. Одним из условий эффективности процедуры восстановления между участниками конфликта является положительный эмоциональный фон процесса. В связи с этим особое значение приобретает способности и навыки волонтера ШСП в эмоциональной сфере, т.е. в определенной степени он должен обладать развитым эмоциональным интеллектом [1].

Эффективность деятельности волонтера ШСП во многом зависит от его умения понять эмоциональное состояние другого человека. В ситуации общения волонтера с конфликтующими сторонами необходимо понимание и принятие эмоций собеседников, управление собственными эмоциями и способность к эмоциональной гибкости в зависимости от изменения ситуации в целом и ее компонентов. Личности ведущего восстановительной процедуры отводится важное место, так как она выступает носителем определенного опыта и оказывает непосредственное влияние на эффективность процедуры примирения. Так как волонтер ШСП является своего рода хранителем эмоционального климата на протяжении всей процедуры примирения, он должен «воспринимать эмоции конфликтующих субъектов как факт (они могут сердиться или радоваться), но при этом рассматривать даваемую ими эмоциональную оценку события лишь как интерпретацию самого события» [1].

Рассмотрим этапы восстановительной медиации на примере программы примирения и обратим внимание как на каждом из них могут быть задействованы компоненты эмоционального интеллекта волонтера ШСП с точки зрения концепций Люсина Д.В.(таблица 2)

Таблица 2 - Этапы примирительной процедуры и компоненты ЭИ

№	Описание этапа	Компоненты ЭИ
1	<p>Подготовительный этап:</p> <p>Задачи: определить подходит ли данный случай по критериям для работы с использованием восстановительных программ</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать стороны</li> <li>-поддержание контакта со сторонами</li> <li>-создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации</li> <li>- сохранение нейтральности</li> </ul>	<p>На этом этапе волонтеру ШСП приходится преодолевать сопротивление, выражающееся в непонимании, эмоциональном напряжении которое возникает из-за самого конфликта.</p> <p>Способность ЭИ - понимание эмоций, распознавание самой эмоции и причин вызывающих ее .</p>
2	<p>Этап Встреча со стороной</p> <p>Первая фаза – создание основы для диалога.</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации</li> <li>- удержание контакта</li> </ul> <p>Вторая фаза: понимание ситуации</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать</li> <li>- способность прояснить проблему сторон</li> <li>- умение выявить проблему для обсуждения</li> <li>- удержание контакта</li> </ul> <p>Третья фаза – поиск вариантов выхода</p> <p>Необходимые умения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-удержание обсуждения на проблеме</li> <li>-умение не оказывать излишнее давление</li> <li>-гибкость в реагировании на ситуацию</li> </ul>	<p>Для волонтера ШСП на этом этапе важно создание доброжелательной и безопасной атмосферы, понять самому и помочь участникам конфликта понять разные аспекты произошедшего, поддержать принятие сторонами ответственности за восстановительный выход из ситуации, а также прояснить суть предстоящей процедуры.</p> <p>Способность к пониманию и управлению эмоциями.</p>

№	Описание этапа	Компоненты ЭИ
	<p>Четвертая фаза – подготовка к встрече между сторонами</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение снизить напряжение</li> </ul>	
3	<p>Этап Встреча сторон (примирительная встреча)</p> <p>Первая фаза . создание условий диалога между сторонами</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать стороны</li> <li>-поддержание контакта со сторонами</li> <li>-создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации</li> <li>- сохранение нейтральности</li> </ul> <p>Вторая фаза: организация диалога между сторонами.</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать</li> <li>- способность прояснить проблему сторон</li> <li>- умение выявить проблему для обсуждения</li> <li>- удержание контакта</li> <li>- создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации</li> <li>- нейтральность</li> <li>- проверка реальности позиций сторон</li> </ul> <p>Третья фаза: поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решения сторон.</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать</li> <li>- способность прояснить проблему сторон</li> <li>- умение выявить проблему для обсуждения</li> </ul>	<p>Главной задачей волонтера ШСП будет создание благоприятной атмосферы и процедурной определенности, а также организация взаимопонимания в процессе диалога.</p> <p>Способность к пониманию и управлению эмоциями</p>

Продолжение таблицы 2



№	Описание этапа	Компоненты ЭИ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- удержание контакта</li> <li>- способность продвигать стороны к соглашению</li> <li>- владение процессом медиации</li> <li>- помощь сторонам в генерации идей</li> </ul> <p>Четвертая фаза: обсуждение будущего.</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умение выслушать</li> <li>-умение не оказывать излишнее давление</li> <li>-гибкость в реагировании ситуации</li> </ul> <p>Пятая фаза. Заключение соглашения.</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка соглашения</li> <li>-проверка реальности позиций сторон</li> <li>- поддерживание контакта со сторонами</li> <li>- сохранение нейтральности</li> </ul> <p>Шестая фаза. Рефлексия встречи:</p> <p>Необходимые умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение выслушать стороны</li> <li>-подержание контакта со сторонами</li> <li>- создание атмосферы для выражения чувств</li> </ul>	
	<p>Аналитическая беседа.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Провести рефлексии результатов медиации.</li> <li>• Выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение.</li> <li>•Обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций</li> </ul>	<p>Способность к пониманию и управлению эмоциями</p>

Окончание таблицы 2

Развитый эмоциональный интеллект волонтера ШСП позволяет ему идентифицировать эмоциональное состояние участников примирительной процедуры, грамотно использовать полученную информацию, понимать причин возникших эмоций, вовремя регулировать эмоциональный фон, что приводит к достижению необходимого результата – эффективному проведению процедуры. В отношении себя, развитый эмоциональный интеллект позволяет медиатору сохранить важный для медиации принцип – принцип нейтральности.

Так как компоненты эмоционального интеллекта, такие как способность к пониманию и управлению своими эмоциями и способность к пониманию и управлению эмоциями других можно развивать, мы предположили, что развитие эмоционального интеллекта способствует повышению эффективности волонтера ШСП при проведении примирительных процедур.

Готовя теоретический материал данной работы, мы изучили последние исследования в области медиации и эмоционального интеллекта. Обратили внимание что многие исследователи считают эмоциональный интеллект одной из важных компетенций в деятельности медиатора. Так как деятельность волонтеров ШСП в примирительных процедурах школьной службы примирения основывается на тех же принципах что и медиация в целом, пришли к выводу что развитый эмоциональный интеллект и для непрофессиональных медиаторов из числа учащихся является важной компетенцией для успешного проведения примирительной процедуры. Рассмотрели этапы проведения примирительной процедуры с учетом задействованная эмоционального интеллекта на каждом из них, и предположили, что развитие эмоционального интеллекта способствует более эффективному проведению процедур примирения.

## **Выводы по первой главе**

Таким образом особенностью примирительной процедуры ШСП является восстановительная направленность этого процесса, которая обеспечивает разрешение конфликта через восстановление социальных связей и конструктивного общения, восстановление возможностей развития и авторства своей жизни. В процессе проведения процедуры примирения волонтеру медиатору необходимо обладать не только знаниями ведения процедуры примирения, но и навыками, такими как: сохранять нейтральность; уметь выслушивать стороны; поддерживать контакт со сторонами; уметь снижать напряженность во взаимодействии сторон; создавать атмосферу для выражения чувств и предоставления информации; удерживать обсуждение на проблемах; иметь способность прояснять проблемы сторон и использовать важную информацию; помогать сторонам в генерации идей; проявлять гибкость в реагировании на ситуацию; проверять соглашение на реальность исполнения

Мы провели обзор развития понятия "эмоциональный интеллект" в трудах отечественных и зарубежных научных деятелей. И остановились в своей работе на двух наиболее интересных для нас теориях: теория Люсина Д.В., в которой он определяет эмоциональный интеллект как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [20] и теория эмоционального интеллекта Дж.Мэйра, П.Саловея Д.Корузо, где под эмоциональным интеллектом подразумевается способность к сложной обработке информации об эмоциях и стимулах, соответствующих этим эмоциям, а также использование этой информации как руководства в процессе мышления и поведения.

Готовя теоретический материал данной работы, мы изучили последние исследования в области медиации и эмоционального интеллекта. Обратили внимание что многие исследователи считают эмоциональный интеллект одной из важных компетенций в деятельности медиатора. Так как деятельность волонтеров-медиаторов в примирительных процедурах ШСП основывается на тех же принципах что и медиация в целом, пришли к выводу что развитый эмоциональный интеллект и для непрофессиональных медиаторов из числа учащихся является важной компетенцией для успешного проведения примирительной процедуры. Мы рассмотрели этапы проведения примирительной процедуры с учетом использования эмоционального интеллекта на каждом из них, и предположили, что развитый эмоциональный интеллект способствует более эффективному проведению процедур примирения.

## **ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У ВОЛОНТЕРОВ ШСП**

### **2.1. Описание выборки и этапов исследования**

Исследование проводилось на базе МАОУ СОШ № 166 с углубленным изучением отдельных предметов, г. Екатеринбург. Выборку составили 10 подростков в возрасте от 13 до 15 лет, входящие в состав школьной службы примирения МАОУ СОШ №166. Половина из них прошли обучение на базе центра «Диалог» и имеют опыт работы в примирительных процедурах 1,5 - 2 года, остальные только вошли в команду волонтеров ШСП.

Исследование проводилось в три этапа.

Подготовительный этап включал анализ теоретической литературы по теме исследования, формулировалась цель, определялись гипотезы, предмет и задачи исследования, подбирались методики.

Следующий этап - включал в себя организацию и проведение психолого-педагогического эксперимента. Первичная диагностика волонтеров ШСП, отбор группы для апробирования программы развития эмоционального интеллекта, повторная диагностика.

Завершающий этап подразумевал проверку выдвинутых гипотез, обработку, анализ и интерпретацию полученных результатов.

### **2.2. Описание методик**

*Методика «Эмоциональный интеллект» Д. В. Люсина (опросник ЭмИн) (приложение 1)*

Опросник «Эмоциональный интеллект» (ЭМИн) разработан Люсиным Дмитрием Владимировичем, полная версия впервые была опубликована в 2004 году. Данный опросник был разработан на основе представленной им модели эмоционального интеллекта. В интерпретации автора «эмоциональный интеллект – способность к пониманию и управлению эмоциями, как своими собственными, так и чужими». Так же автор рассматривает эмоциональный интеллект как когнитивную способность и настаивает на том, что в структуру данного явления не стоит включать личностные черты. Опросник представлен 46 утверждениями, по отношению к которым необходимо оценить степень согласия по четырех-балльной шкале. Опросник ЭМИн это методика, которая измеряет представления людей об уровне их эмоционального интеллекта, и они могут отличаться от реальной выраженности данной способности. Тем не менее, ссылаясь на исследования А. Бандуры, которые показывают что самооффективность связана с реальной эффективностью деятельности, автор утверждает, что использование данного опросника представляется возможным[20].

Утверждения опросника объединены в 5 субшкал, которые объединяются в 4 шкалы более общего порядка ( таблица 3).

Таблица 3 - шкалы опросника ЭМИн

№	Шкала опросника	Значение шкалы
1	МЭИ межличностный эмоциональный интеллект	Способность к пониманию эмоций других людей и управление ими
2	ВЭИ внутриличностный эмоциональный	Способность к пониманию своих эмоций и управление ими

	интеллект	
3	ПЭ понимание эмоций	Способность к пониманию своих и чужих эмоций
4	УЭ управление эмоций	Способность к управлению своими и чужими эмоциями
Субшкалы		
1	МП понимание чужих эмоций	Понимание эмоционального состояния на основе внешних признаков проявления эмоций и /или интуитивно, чуткость к внутреннему состоянию другого человека.
2	МУ управление чужими эмоциями	Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций
3	ВП понимание своих эмоций	Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию
4	ВУ управление своими эмоциями	Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные
5	ВЭ контроль экспрессии	Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Окончание Таблицы 3

Психометрические показатели основываются на последнем исследовании, проведенном по опроснику ЭмИн. В данном исследовании приняло участие 745 человек (166 мужчин и 579 женщин) в возрасте от 16 до 67 лет. Результаты исследования были опубликованы автором в статье в 2009 году. Для оценки надежности были высчитаны

показатели внутренней согласованности  $\alpha$  Кронбаха по всем шкалам. Показатели находятся в промежутке от 0,75 до 0,79, что является высоким показателем для опросника. Анализируя связь результатов опросника с возрастом испытуемых, автором был сделан вывод, что возраст существенно не влияет на результаты опросника. В настоящем виде опросник ЭМИн обладает достаточно высокой надежностью.

Обоснование выбора методики. При выборе методики на измерение эмоционального интеллекта обращалось внимание на доступность в изложении и на ее соотношение с другими применяемыми в данном исследовании методиками. Мы планировали использовать в своей работе тест MSCEIT Дж. Мейера и П. Сэловея, так как на данном момент она прошла русификацию в институте психологии РАН, но для возрастной категории нашей выборки использование этой методики не рекомендовано. Так как нас на данном этапе работы интересует диагностика такого компонента эмоционального интеллекта как понимание эмоций, мы решили остановиться на выборе опросника ЭМИн Д.В.Люсина, потому как он позволяет измерить нужные для нашего исследования компоненты эмоционального интеллекта, а именно по субшкале МП – способность к пониманию чужих эмоций, по субшкале ВП – способность к пониманию своих эмоций, а так же общий уровень эмоционального интеллекта.

*Методика «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В.А.Лабунской.(приложение 2)*

Данная методика разработана Лабунской Верой Александровной в конце 1980-х годов. Полный вариант методики был представлен впервые автором в книге «Экспрессия человека: общение и межличностное познание» в 1999 году. В.А. Лабунская в своей методике указывает на связь выделяемой способности к адекватной интерпретации



невербального поведения с социально-перцептивными способностями человека, с его социальным и эмоциональным интеллектом. Автор подчеркивает, что любая способность в социальной сфере, в том числе и способность к адекватной интерпретации невербального поведения, выражается в контексте определенной деятельности, в связи с соответствующими ей социально-перцептивными, коммуникативными задачами. Поэтому в виде способа диагностики способности к адекватной интерпретации невербального поведения можно использовать «задачу».

Использованная нами методика состоит из 8 типов задач, объединенных в четыре группы, решение которых указывает на уровень развития ряда способностей. В своей работе мы использовали задачи первой и второй группы, что не противоречит возможностям использования данной методики.

Первая группа состоит из четырех задач:

«задачи-1» на диагностику адекватности интерпретации состояний и отношений человека на основе его позы;

«задачи-2» на диагностику адекватности интерпретации интеллектуально-волевых эмоциональных состояний и отношений на основе индивидуального невербального поведения;

«задачи-3» на диагностику интерпретации эмоциональных состояний человека на основе его мимики;

«задачи-4» поза-лицо -диагностика адекватности интерпретации соответствия психологической модальности поз и выражений лица.

Вторая группа «задач» направлена на диагностику способности к адекватной регуляции отношений в диаде и группе с помощью выбираемых экспрессивных паттернов. В эту категорию объединены «задача-5» и «задача-6».

«задачи-5» диагностика умения регулировать отношения в эмоционально-отрицательную сторону;

«задача-6» диагностика присутствия навыков регулировать отношения в диаде, группе в эмоционально-положительную сторону с помощью выбираемых экспрессивных паттернов.

Обработка данных. Используя ключ, ответам присваиваются определенные баллы. В описании дается пояснение, какой должен быть ответ, чтобы присвоить ему тот или иной балл. Далее, полученные баллы суммируются по каждому показателю (задаче). Следующим этапом обработки является перевод баллов по каждой задаче в 20-балльную шкалу с помощью коэффициентов, прилагаемых к методике. Результаты интерпретируются по низким, ниже среднего, средним, выше среднего и высоким значениям. Распределяются уровни успешности следующим образом: до 30 баллов – низкий уровень, до 60 – ниже среднего, до 90 – средний, до 120 – выше среднего, 120 – высокий. Обоснование.

Эта методика необходима нам для сравнения действительной интерпретации увиденных эмоции и языка телодвижения с представлениями испытуемых о понимании эмоций (опросник ЭМИн).

#### *Бланк «Оценка работы волонтера ШСП» (приложение 3)*

Бланк составлен в виде перечня задач, которые необходимо выполнить в процессе процедуры примирения. Каждый пункт подразумевает 5-балльную оценку, "плохо-отлично" Опросные листы заполнялись только на волонтеров ШСП, имеющих опыт проведения примирительных процедур. На каждого из таких испытуемых бланк заполнял куратор и два волонтера ШСП наблюдавшие оцениваемого в примирительной деятельности.

#### *Программа развития эмоционального интеллекта волонтеров ШСП.(приложение 4)*

Характеристика программы. Обучающая программа направлена на развитие эмоционального интеллекта у волонтеров медиаторов ШСП, а именно на развитие способности идентификации и понимания эмоций.

Цель программы: развитие свойств эмоционального интеллекта у волонтеров медиаторов посредством психологического тренинга.

Задачи:

- развить способность и навыки идентификации и понимания эмоций.
- активировать процесс самопознания и понимания другого
- вооружить участников способами и стратегиями саморазвития эмоционального интеллекта.

Отбор упражнений, реализованных в программе, осуществлялся на основе теории, на которой выстроена данная научная работа.

Тренинговое занятие реализуется в форме психогимнастических упражнений, ролевых игр, группового взаимодействия.

Продолжительность 6 часов, включает в себя два занятия по 3 часа.

В программе выделены 3 основных этапа:

1. Знакомство участников, создание доверительной атмосферы.
2. Содержательный этап. Включающий в себя упражнения и задания, направленные на формирование и закрепление навыка идентификации эмоционального состояния, осознание и вербализацию эмоций.
3. Заключительный этап. Закрепление полученных умений и навыков, завершение работы группы.

### **2.3. Анализ и интерпретация полученных результатов**

В ходе диагностики эмоционального интеллекта на выборке состоящей из волонтеров ШСП мы получили следующие результаты (рис.1).

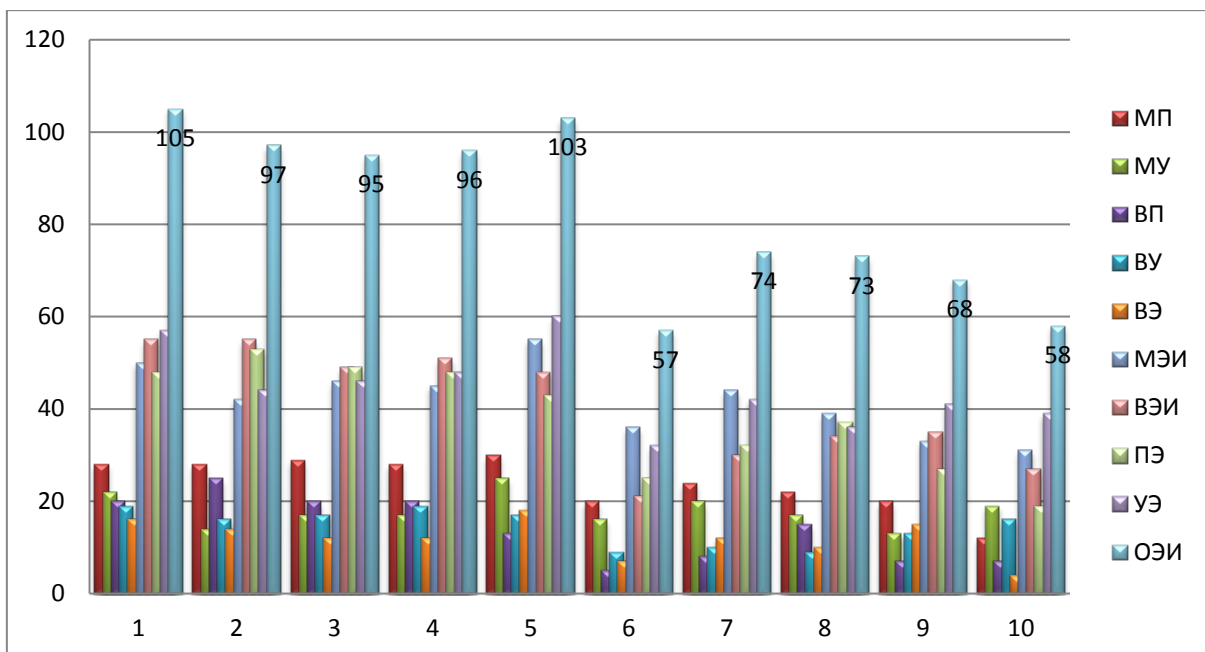


Рисунок 1 Уровень эмоционального интеллекта по всей выборке волонтеров ШСП

Общий показатель эмоционального интеллекта имеет высокие значения (более 93 баллов) у волонтеров ШСП, которые состоят в школьной службе примирения 1,5-2 года. Низкие и очень низкие значения имеет общий показатель эмоционального интеллекта у волонтеров ШСП которые только вошли в состав ШСП. Разделив выборку по этому признаку мы рассмотрели средние значения по шкалам для обеих групп волонтеров (рис. 2)

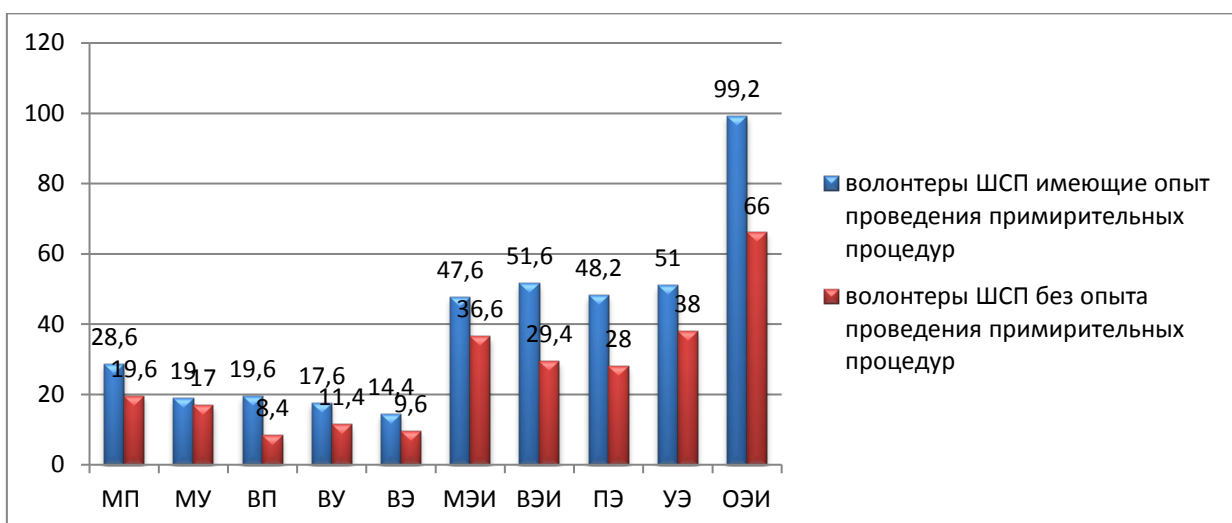


Рисунок 2 Уровень ЭИ у двух групп волонтеров ШСП

Мы рассмотрели отдельно показатели по интересующим нас шкалам, а именно МП - шкала понимания чужих эмоций, ВП - шкала понимания своих эмоций, ПЭ - общая шкала понимания своих и чужих эмоций (рис.3).

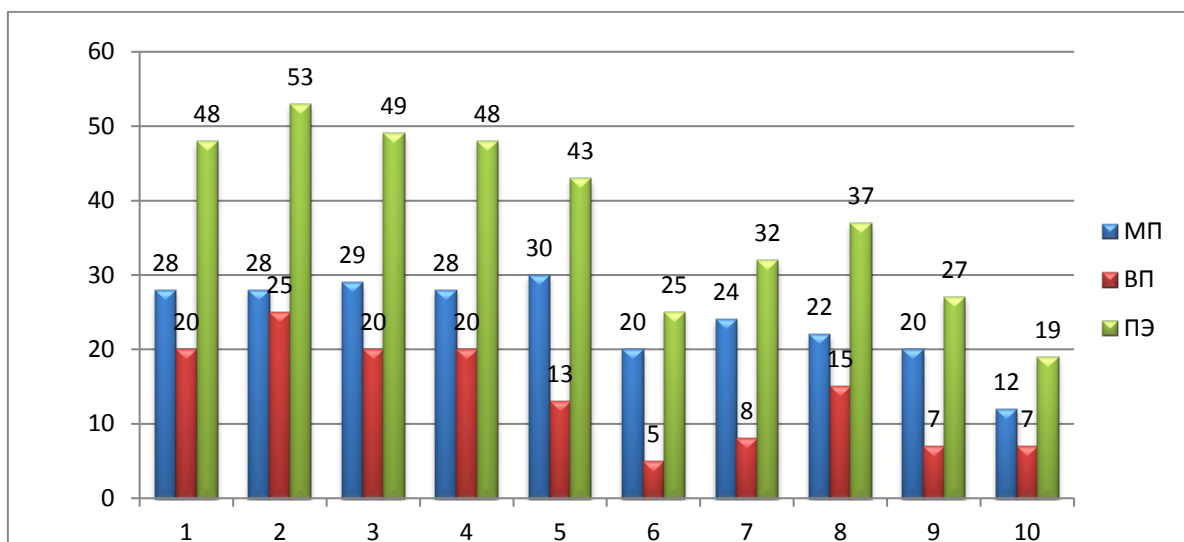


Рисунок 3 Уровень ЭИ у волонтеров ШСП по шкалам понимания эмоций

Как видно из рис. 4 участники группы волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур в ходе диагностики показали высокие результаты по интересующим нас шкалам, а именно шкала МП - понимание чужих эмоций, шкала ВП - понимание своих эмоций, шкала ПЭ.- понимание эмоций. Стоит отметить что 100 процентов участников группы считают, что очень точно понимают эмоции других людей, при этом особенности собственного эмоционального состояния хорошо осознает не более 20% участников группы

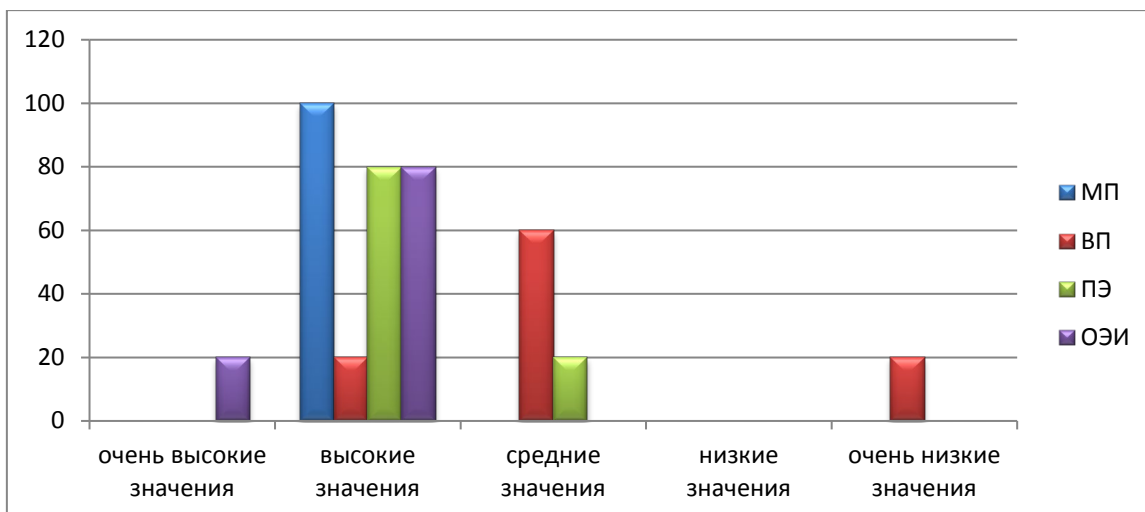


Рисунок 4 Уровень эмоционального интеллекта в группе волонтеров ШСП имеющих опыт примирительных процедур в процентном соотношении

Среди группы волонтеров ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур показатели по интересующим нас шкалам находятся в зоне низких и очень низких значений. Только 20% участников группы считают что могут понимать эмоциональные состояния другого человека, и 80% участников группы осознают свои эмоциональные состояния на очень низком уровне.

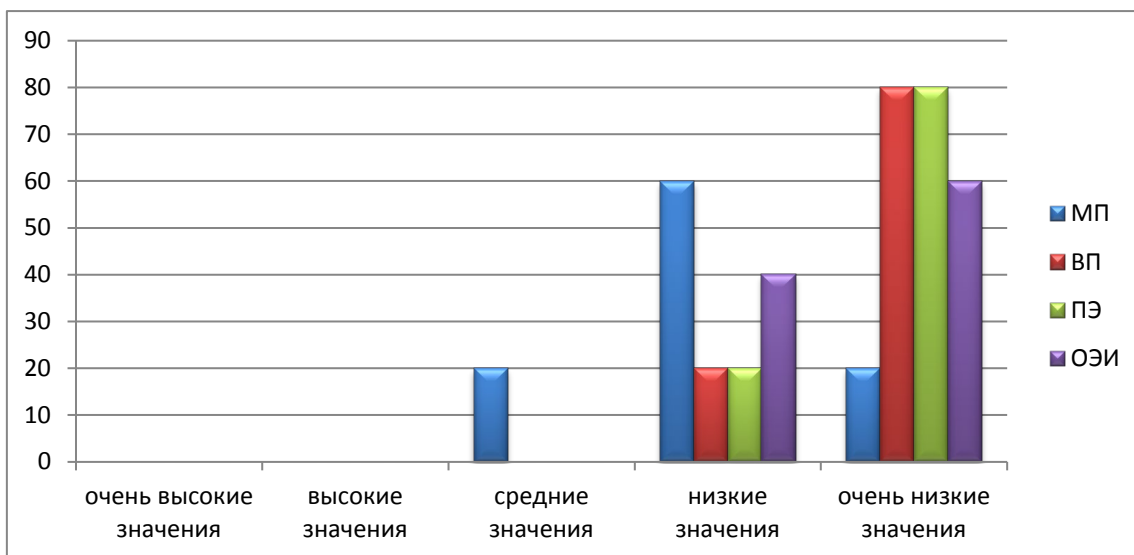


Рисунок 5 Уровень эмоционального интеллекта в группе волонтеров ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур в процентном соотношении.

В среднем в группе волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур высокие показатели по таким шкалам, как: МП, ВУ, ВЭ, МЭИ, ВЭИ, ПЭ, УЭ, ОЭИ и средние значения шкал: МУ, ВП. Для волонтеров ШСП, которые только вошли в состав школьной службы примирения, средние результаты по данной методике выглядят следующим образом: низкие значения по шкалам: МП, МУ, ВУ, ВЭ, МЭИ, УЭ и очень низкие по шкалам: ВП, ВЭИ, ПЭ, ОЭИ.

На данном этапе нашего исследования нам были важны данные по таким шкалам как ПЭ - понимание эмоций в целом; МП - понимание эмоционального состояния на основе внешних признаков проявления эмоций и /или интуитивно, чуткость к внутреннему состоянию другого человека; ВП - способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин их возникновения, способность к вербальному описанию; а также общее значение эмоционального интеллекта - ОЭИ.

Перейдем к обсуждению результатов методики «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В.А. Лабунской. Анализ результатов будет проводиться по общему баллу по всем задачам, включенных в методику. Напомним, что в своем исследовании мы использовали только 5 задач, в каждой из которой по изображениям людей испытуемый должен в соответствии с инструкцией опознать эмоцию, позу, характер общения группы людей и т.п. Условно задачи назывались так:

1. задача позы
2. задача жесты
3. задача мимика
4. задача поза -лицо
5. задача конфликт
6. задача согласие

Результаты интерпретируются по общему баллу по всем задачам, данные приводятся в процентном соотношении. Рассмотрим данные по трем направлениям:

1. волонтеры ШСП- общий результат (рис.5)
2. группа волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур (рис.6)
3. группа волонтеров ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур.(рис.7)

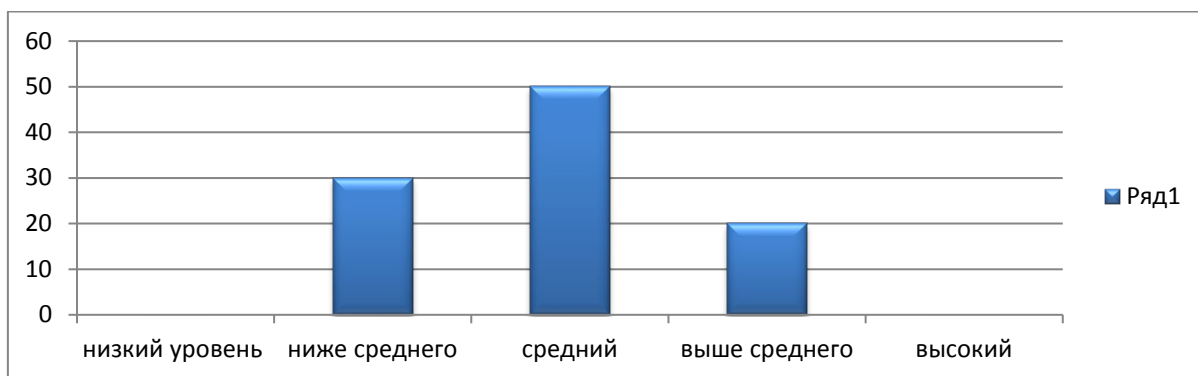


Рисунок6 - Выполнение методики « Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В.А. Лабунской волонтерами ШСП по всей выборке в процентном соотношении

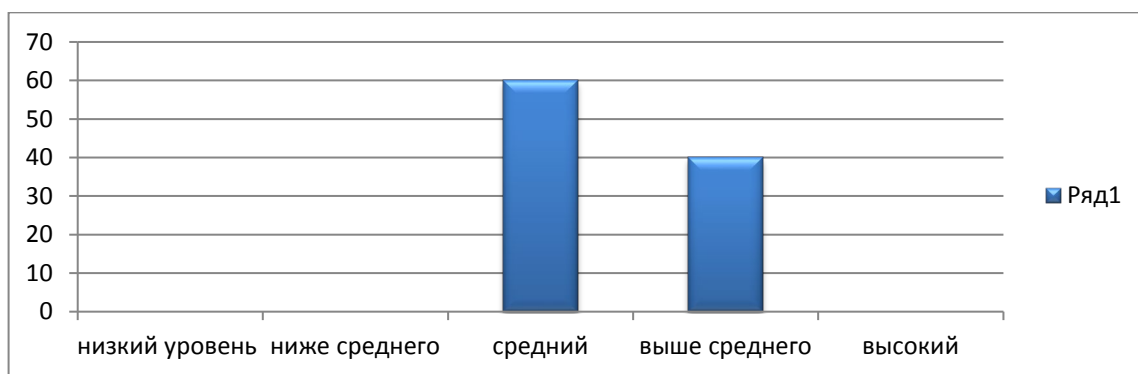


Рисунок 7 - Выполнение методики "Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения" В.А. Лабунской волонтерами ШСП имеющими опыт проведения примирительных процедур в процентном соотношении





Рисунок 8 Выполнение методики «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения»

В.А. Лабунской волонтерами ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур в процентном соотношении

Рассмотрев полученные результаты по данной методике мы пришли к выводу что волонтеры ШСП, имеющие опыт проведения примирительных процедур, хорошо определяют и интерпретируют невербальное поведение, мимику и жесты, показывая результаты среднего и выше среднего значения. Группа волонтеров ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур напротив имеют трудности в интерпретации невербального поведения, мимики и жестов, 60% участников группы показали результаты ниже среднего значения.

Самовосприятие своей способности к пониманию эмоций у волонтеров ШСП не имеющих опыт примирительных процедур находится в низких значениях у 100% испытуемых, а 80% волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур напротив считают что умеют понимать эмоциональные состояния, как свои так и другого. На основе данных полученных в ходе первичной диагностики волонтеров ШСП, мы разделили группу по уровню ЭИ и провели программу по развития эмоционального интеллекта (приложение4). Далее провели повторное тестирование волонтеров ШСП, принявших

участие в программе по развитию эмоционального интеллекта и получили следующие результаты.

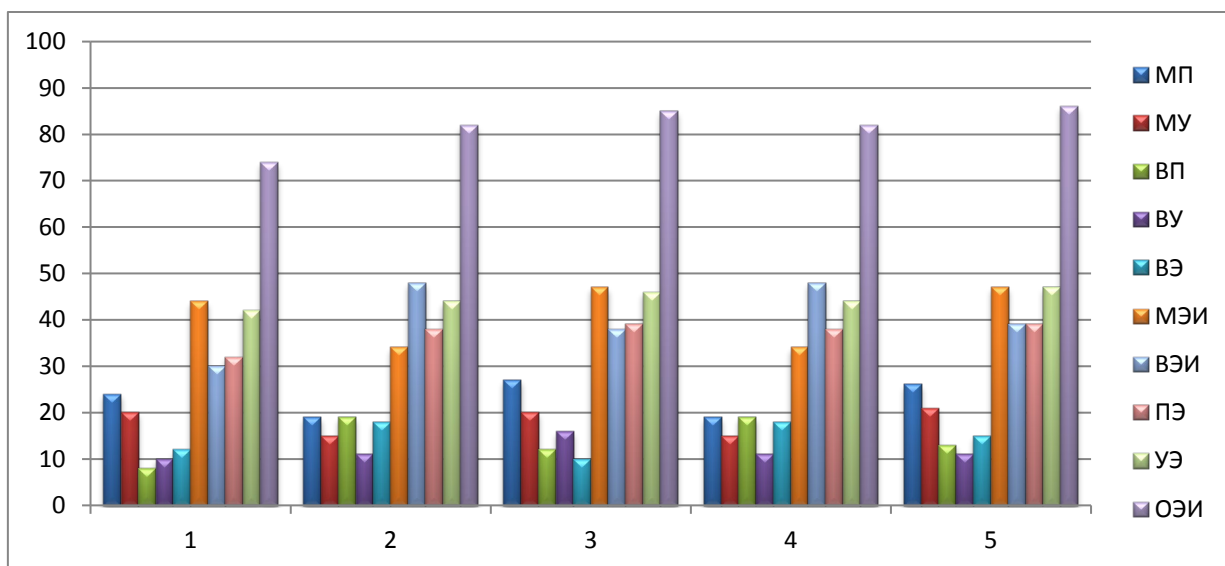


Рисунок 9 Уровень Эмоционального интеллекта у волонтеров ШСП после прохождения программы по развитию ЭИ

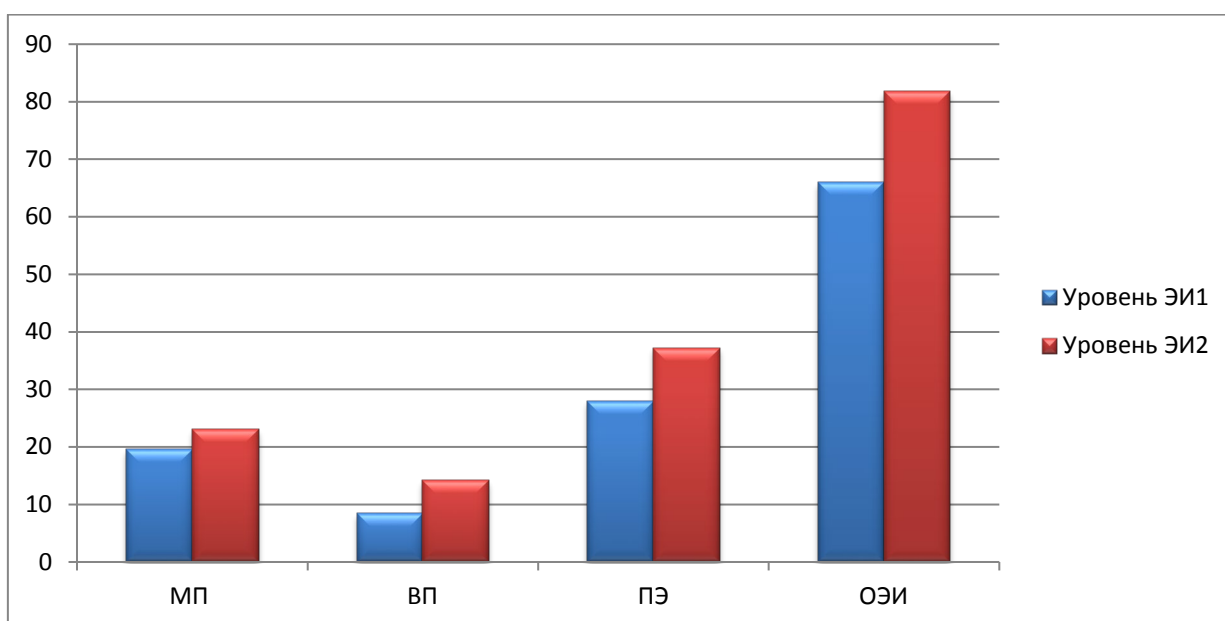


Рисунок 10 Уровень ЭИ волонтеров ШСП до и после прохождения обучения по программе развития эмоционального интеллекта.

Как видно из рис.10 показатели по интересующим нас шкалам ЭИ в среднем увеличились.

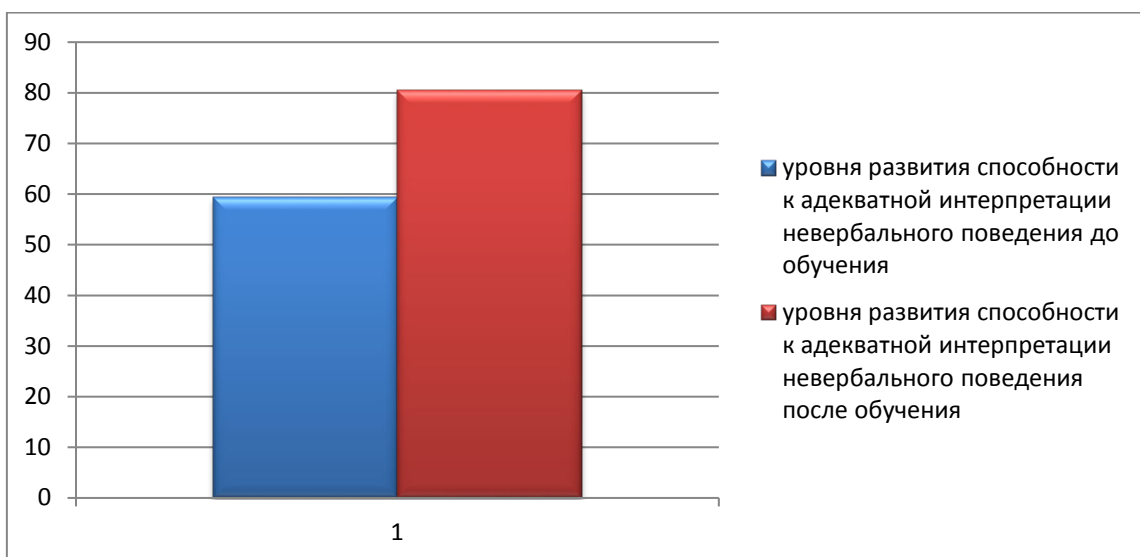


Рисунок 11 Средние показатели уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения у волонтеров ШСП не имеющих опыт проведения примирительных процедур до и после проведения обучения по развитию ЭИ

Показатели всех участников обучения теперь находятся в зоне средних значений (рис.11).

Мы использовали Т – критерий Вилкоксона – непараметрический статистический критерий, для сравнения показателей эмоционального интеллекта до и после прохождения волонтерами ШСП обучающей программы по развитию эмоционального интеллекта (рис 12)

Гипотезы Т – критерия Вилкоксона

H0: Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

H1: Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Так как асимптоматическая значимость равна 0,043 и является < 0,05, это значит, что показатели эмоционального интеллекта до и после проведения занятий по развитию ЭИ имеют статистически значимые

различия, что в нашем случае говорит о наличии влияния прохождения программы по развитию ЭИ на ЭИ волонтеров ШСП.

### ➔ Критерий знаковых рангов Вилкоксона

Ряды		N	Средний ранг	Сумма рангов
ЭИ_после_обучения - ЭИ_до_обучения	Отрицательные ранги	0 <sup>a</sup>	,00	,00
	Положительные ранги	5 <sup>b</sup>	3,00	15,00
	Совпадающие наблюдения	0 <sup>c</sup>		
	Всего	5		

a. ЭИ\_после\_обучения < ЭИ\_до\_обучения

b. ЭИ\_после\_обучения > ЭИ\_до\_обучения

c. ЭИ\_после\_обучения = ЭИ\_до\_обучения

#### Статистические критерии<sup>a</sup>

	ЭИ_после_о бучения - ЭИ_до_обуч ения
Z	-2,023 <sup>b</sup>
Асимптотическая значимость (2- сторонняя)	,043

a. Критерий знаковых рангов Вилкоксона

b. На основе отрицательных рангов.

### Рисунок 12 Расчет критерия Вилкоксона

В ходе нашего исследования мы провели оценку навыков волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур используя бланк "оценка деятельности волонтера ШСП". Опросные листы заполнялись только на волонтеров ШСП, имеющих опыт проведения примирительных процедур. На каждого из таких испытуемых бланк заполнял куратор и два волонтера ШСП наблюдавшие оцениваемого в примирительной деятельности. Сводная таблица результатов в приложении 5. Мы провели корреляционный

анализ с применением критерия корреляции Пирсона и выявили наличие связей между показателями общего эмоционального интеллекта с некоторыми функциональными навыками проведения примирительных процедур волонтеров ШСП (приложение 10).

Корреляция значима на уровне 0,05 между показателями ОЭИ и функциональным навыком «владение процессом медиации», между ОЭИ и функциональным навыком «сохранение нейтральности», между ОЭИ и функциональным навыком «создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации». Корреляция значима на уровне 0,01 между ОЭИ и функциональным навыком «снижение напряженности и успокоения сторон».

Таблица 4 Коэффициент Пирсона ОЭИ и «владение процессом медиации»

	Владение процессом медиации
Общий эмоциональный интеллект	0,885*

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Таблица 5 Коэффициент Пирсона ОЭИ и «сохранение нейтральности»

	Сохранение нейтральности
Общий эмоциональный интеллект	0,879*

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Таблица 6 Коэффициент Пирсона ОЭИ и «создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации».

	создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации
Общий эмоциональный интеллект	0,926*

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

Таблица 7 Коэффициент Пирсона ОЭИ и «снижения напряженности и успокоения сторон ».

	«снижение напряженности и успокоения сторон ».
Общий эмоциональный интеллект	0,983**

\*\* . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

Исходя из полученных данных можно сделать вывод что эффективность реализации этих функциональных навыков имеет связь с эмоциональным интеллектом волонтеров ШСП.

«В ходе корреляционного анализа мы получили не значимую отрицательную корреляцию общего эмоционального интеллекта с такими функциональными навыками как «умение выслушать стороны», «способность прояснять проблемы для клиента», «проверка реальности позиций сторон». Появление отрицательной корреляции говорит о том что неэффективность волонтера ШСП в реализации этих навыков имеет не значимую связь с развитым эмоциональным интеллектом. Можно предположить что при подготовке волонтеров стоит обратить внимание на отработку вышеописанных навыков, доводя их до автоматизма, так как их реализация это основа технологии примирительной процедуры.

## **Выводы по второй главе**

В ходе нашего исследования мы выдвигали следующие гипотезы:

1. С помощью специально разработанной программы можно повысить уровень эмоционального интеллекта и способность распознавать эмоции у волонтеров ШСП.
2. Существует связь между уровнем эмоционального интеллекта и владением навыками проведения примирительной процедуры.

При обработке полученных результатов мы сделали следующие выводы:

1. Уровень эмоционального интеллекта у волонтеров ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур выше, чем у волонтеров ШСП не имеющих такого опыта. Можем предположить что это связано с деятельностью которую осуществляют волонтеры, развивая в себе такие навыки как понимание своих эмоций и эмоций сторон примирения в ходе разбора конфликтных ситуаций и участия в процессе примирения сторон.. Эффективность деятельности волонтера ШСП во многом зависит от его умения понять эмоциональное состояние другого человека. В ситуации общения волонтера с конфликтующими сторонами необходимо понимание и принятие эмоций собеседников, управление собственными эмоциями и способность к эмоциональной гибкости в зависимости от изменения ситуации в целом и ее компонентов.

2. Мы выяснили что показатели эмоционального интеллекта до и после проведения специально разработанной программы по развитию ЭИ имеют различия, что в нашем случае говорит о наличии влияния прохождения программы на эмоциональный интеллект волонтеров ШСП.

3. В ходе проведенного корреляционного анализа мы выявили устойчивые связи между показателями общего эмоционального интеллекта и некоторыми функциональными навыками волонтера ШСП, которые определяют эффективность проведения процедуры. Сделали вывод что кроме знания технологии и принципов проведения процедуры примирения успех примирительной процедуры зависит от эмоционального интеллекта волонтера ШСП, который задействован в таких функциональных навыках как «владение процессом медиации», «снижения напряженности и успокоения сторон», «создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации», «сохранение нейтральности».

Развитый эмоциональный интеллект волонтера ШСП позволяет ему идентифицировать эмоциональное состояние участников примирительной процедуры, грамотно использовать полученную информацию, понимать причины возникших эмоций, вовремя регулировать эмоциональный фон, что приводит к достижению необходимого результата – эффективному проведению примирительной процедуры. В отношении себя, развитый эмоциональный интеллект позволяет волонтеру ШСП сохранить важный для медиации принцип – принцип нейтральности.

Данное исследование имеет практическую значимость для кураторов ШСП и тех кто занимается обучением волонтеров ШСП. Подготовка к проведению примирительных процедур не только со стороны освоения технологии, но и со стороны развития ЭИ позволяет волонтеру ШСП быть максимально эффективным в примирительной деятельности, используя свою личность как инструмент для достижения согласия между сторон.



## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Целью нашего исследования была разработка и апробация программы развития эмоционального интеллекта волонтеров ШСП. В ходе исследования мы ознакомились с особенностями примирительной процедуры ШСП, восстановительная направленность которой обеспечивает разрешение конфликта через восстановление социальных связей и конструктивного общения, создавая возможность развития и авторства жизни участников процедуры.

Мы проанализировали концепции эмоционального интеллекта в трудах отечественных и зарубежных научных деятелей. Остановились в своей работе на двух более интересных для нас теориях. В теории Д.В. Люсина эмоциональный интеллект определяется как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. В теории Дж. Мэйра, П. Саловея и Д.Корузо эмоциональный интеллект подразумевает способность к сложной обработке информации об эмоциях и стимулах, соответствующих этим эмоциям, а также использование этой информации как руководства к мышлению и поведению.

Мы пришли к выводу что эффективность деятельности волонтера ШСП во многом зависит от его умения корректно выбирать стратегию и тактику в своей работе с учетом специфики конкретной ситуации, но так как примирительная деятельность относится к категории «человек – человек» нельзя исключать важность эмоционального интеллекта волонтера ШСП как важную компетенцию для данного вида деятельности. Развитый эмоциональный интеллект волонтера ШСП позволяет ему идентифицировать эмоциональное состояние участников примирительной процедуры, грамотно использовать полученную информацию, понимать причины возникших эмоций, вовремя регулировать эмоциональный фон, что приводит к достижению необходимого результата – эффективному проведению процедуры.

В ходе нашего исследования мы разработали программу развития эмоционального интеллекта, в частности таких его компонентов, как понимание эмоций и эмоциональных состояний, подбирая для этой программы упражнения на основе теории, на которой выстроена данная научная работа.

Анализируя полученные данные мы сделали следующие выводы: уровень эмоционального интеллекта волонтеров ШСП, имеющих опыт проведения примирительных процедур, выше чем у волонтеров ШСП, не имеющих опыта проведения примирительных процедур. Мы считаем, что это связано с выполнением примирительной деятельности, в ходе которой волонтер ШСП, общаясь со сторонами конфликта, учится принимать и понимать эмоции собеседника, управлять собственными эмоциями и проявлять способности к эмоциональной гибкости. Так же мы выяснили что программа развития эмоционального интеллекта повышает уровень общего эмоционального интеллекта, способности к пониманию своих и чужих эмоций в частности.

В ходе проведения корреляционного анализа мы выявили наличие устойчивых связей между показателем общего эмоционального интеллекта и функциональными навыками волонтеров ШСП, имеющих опыт проведения примирительных процедур, и пришли к выводу что среди функциональных навыков необходимых для эффективного проведения процедуры примирения есть те реализация которых связана с эмоциональным интеллектом волонтера ШСП, а именно такие навыки как «владение процессом медиации», «снижения напряженности и успокоения сторон», «создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации», «сохранение нейтральности».

Данное исследование имеет практическую значимость для кураторов ШСП и тех кто занимается обучением волонтеров ШСП.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аллахвердова О.В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского университета. – Сер. 6. 2007. – Вып. 2. Ч.1. – С. 151 – 158.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии /И.Н. Андреева. – Новополюк: ПГУ, 2011. –388 с
3. Базаров Т. Ю., Чиннова А. С. Социально-психологические детерминанты эффективности медиации [Электронный ресурс] // Психологические исследования. – 2012. – Т. 5, № 23. – С. 11. URL: <http://psystudy.ru>
4. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах/ перевод с нем. Н.В.Маловой - "Духовное познание", Калуга, 2004., 176 с.
5. Бодалев А.А. Об одаренности человека как субъекта общения / А.А. Бодалев // Мир психологии : научно-методический журнал / Ред. Д.И. Фельдштейн, А.Г. Асмолов. – 1998. – №4 октябрь-декабрь 1998. – с. 272-275.
6. Выготский Л.С. Мышление и речь. Изд. 5, испр. — Издательство "Лабиринт", М., 1999. — 352 с.
7. Введение в практическую социальную психологию / под ред. Жукова Ю.М., Петровской Л.А., Соловьевой О.В. 3-е, испр. изд. М.: Смысл, 1999.
8. Гарднер Г. Структура разума: теория множественного интеллекта: Пер. с англ. - М.:ООО "И.Д. Вильяме", 2007. - 512с.
9. Дорошенко В.Ю. Эмоциональный интеллект как составляющая профессионализма медиатора. //"Психология и право в современной России" сборник тезисов участников всерос. конф. по юр.

псих.с междунар. участием. Москва: Изд-во: Московский ГППУ ,2016. С. 281-283.

10. Емельянова Е.В. Психологические проблемы современного подростка и их решение в тренинге. –СПб.:2008.- 336с.

11. Жбанкова Н.В., Прохорова О.А. Эмоциональный интеллект как когнитивная компетенция медиатора. Казанская наука. №11 2017г. – Казань: Изд-во Казанский Издательский Дом, 2017. – 224с.

12. Карнозова Л. М. Мониторинг деятельности территориальных служб примирения за 2017 год, проведенный в рамках всероссийской ассоциации восстановительной медиации. Вестник восстановительной юстиции №15, 2018г. стр. 145. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа»

13. Карузо Д. Сэловей П. Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять. – Спб.: Питер, 2018.- 320с.

14. Кирилова М.К., Аминова А.А. Профессиональные важные качества медиатора. Социальный мир человека, материалы. Сер. "Язык социального" Под редакцией Н. И. Леонова. 2016 Издательство: Общество с ограниченной ответственностью Издательский дом "ERGO" (Ижевск). стр. 200-202.

15. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

16. Коновалов А.Ю. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран. Электронный журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru», No 3 ISSN: 2074-5885 2014

17. Коэн Р. Медиация ровесников в школе: школьники разрешают конфликт. Перевод с англ. -Одесса: 2001. -202с.

18. Лабунская В.А. Теоретико-эмпирические основания создания методики Диагностики уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения / В. А. Лабунская – 1987. – С. 228-262
19. Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание , личность М.:Смысл, 2005, 352 с.
20. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования/ Д.В. Люсин. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. – 33 с.
21. Майер Г. Психология эмоционального мышления //хрестоматия по общей психологии . психология мышления/под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер , В.В. Петухова. - М., 1981 -С.123-129.,
22. Манойлова М.А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов. Псков: ПГПИ, 2004 г. -60 стр.
23. Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2014 N 1430-р (ред. от 01.09.2018) <Об утверждении Концепции развития до 2020 года сети служб медиации > // <http://www.consultant.ru>
24. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии В 2т. Т2. М.: Педагогика , 1989 с 153.
25. Тихомиров О.К. Психология мышления, М.: изд-во МГУ, 1984
26. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Models of emotional intelligence // Handbook of intelligence / ed. by R.Stenberg. N.Y.: Cambridge University Press. 2000. – P. 396–420.
27. Porter A. Restorative Practices in Schools: Research Reveals Power of Restorative Approach, Part IIPosted 2007-06-06 /Восстановительные практики в школах: исследование влияния восстановительного подхода (отрывок) /перевод Коновалов А.Ю. [электронный ресурс] [www.safersanerschools.org](http://www.safersanerschools.org)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методика «Эмоциональный интеллект» Д.В. Люсина (опросник ЭМИН)

Инструкция: «Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение»

№п/п	Утверждение	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
1.	Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть				
2.	Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения				
3.	Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица				
4.	Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение				
5.	У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника				
6.	Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю				
7.	Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди				

8.	Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться				
9.	Я умею улучшить настроение окружающих				
10.	Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую				
11.	Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов				
12.	В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки				
13.	Я легко понимаю мимику и жесты других людей				
14.	Когда я злюсь, я знаю, почему				
15.	Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации				
16.	Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком				
17.	Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии				
18.	Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим				
19.	Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть				

20.	Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние				
21.	Я контролирую выражение чувств на своем лице				
22.	Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство				
23.	В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций				
24.	Если надо, я могу разозлить человека				
25.	Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние				
26.	Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю				
27.	Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это				
28.	Я знаю как успокоиться, если я разозлился				
29.	Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса				
30.	Я не умею управлять эмоциями других людей				
31.	Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда				
32.	Я умею точно угадывать, что				



	чувствуют мои знакомые				
33.	Мне трудно справиться с плохим настроением				
34.	Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает				
35.	Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям				
36.	Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями				
37.	Я умею контролировать свои эмоции				
38.	Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно				
39.	По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую				
40.	Если близкий человек плачет, я теряюсь				
41.	Мне бывает весело или грустно без всякой причины				
42.	Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей				
43.	Я не умею преодолевать страх				
44.	Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не				

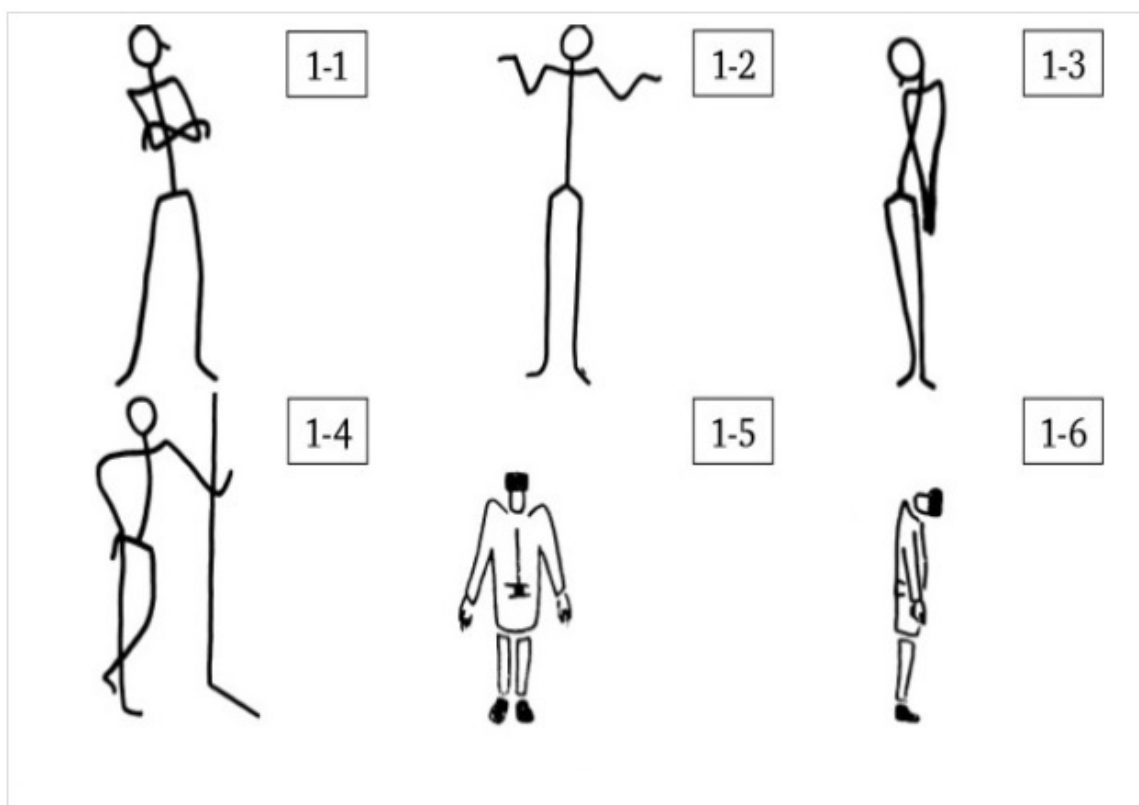
	чувствует, не понимает				
45.	У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить				
46.	Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются				

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методика диагностики уровня развития способности к интерпретации невербального поведения (Разработана В. А. Лабунской)

### Задача 1

Инструкция к первой задаче: «Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствует эта поза»



## Задача 2

*Инструкция* ко второй задаче: «Определите, какому интеллектуально-волевому состоянию соответствует выразительное поведение человека, изображенного на картинке, назовите эмоциональные оттенки этого состояния».



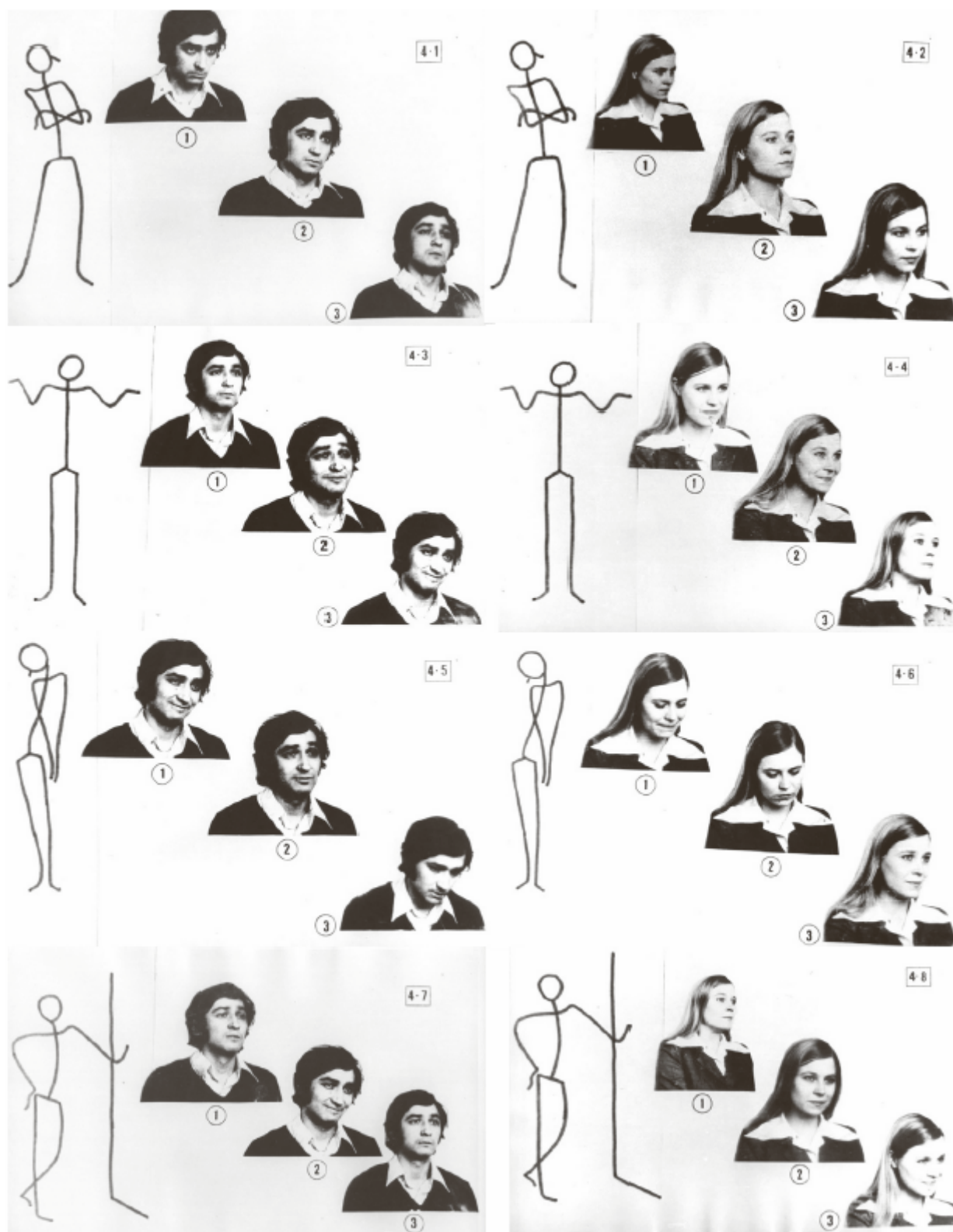
### Задача 3

Инструкция к третьей задаче: «Определите по выражению лица (женщины, мужчины) эмоциональное состояние».



#### Задача 4

Инструкция к задаче четвертой: «Подберите к изображенной позе соответствующее ей выражение лица».



### ***Задача 5***

*Инструкция* к пятой задаче: «Перед вами картинка, на левой стороне которой изображена конфликтная ситуация. Прочитайте слова, сказанные одним из ее участников другому. Подберите ему такое выражение лица, которое бы усилило конфликт, привело к ссоре».

### ***Задача 6***

*Инструкция* к шестой задаче: «Перед вами картинка, на левой стороне которой изображена конфликтная ситуация. Прочитайте слова, сказанные одним из ее участников другому. Подберите ему такое выражение лица, которое бы максимально способствовало разрешению конфликтной ситуации».

КАК  
НАРОЧН,  
ТЕПЕРЬ,  
ТЫ  
ПОТЕРЯЛ  
КЛЮЧИ

5-1



С ЧЕЛОВЕКОМ,  
КОТОРОГО ВЫ  
ОБИДЕЛИ,  
СЛУЧИЛОСЬ  
НЕСЧАСТЬЕ, И  
ОН ТЕПЕРЬ  
ЛЕЖИТ В  
БОЛЬНИЦЕ

5-2



ВЫ -  
ЛЖЕЦ И  
САМИ  
ЭТО  
ЗНАЕТЕ

5-3





СОГЛАСНО  
БИБЛИОТЕЧНЫМ  
ПРАВИЛАМ, ВЫ  
МОЖЕТЕ БРАТЬ  
ОДНОВРЕМЕННО  
ТОЛЬКО ДВЕ  
КНИГИ



5-4



Я НЕ МОГУ  
ВАС СЕЙЧАС  
ПРИНЯТЬ,  
ХОТЯ ВЧЕРА  
МЫ ОБ ЭТОМ И  
УСЛОВИЛИСЬ



5-5



### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### Оценка работы волонтера ШСП

1	Владение процессом медиации	1	2	3	4	5
2	Сохранение нейтральности	1	2	3	4	5
3	Умение выслушать стороны	1	2	3	4	5
4	Контакт со сторонами	1	2	3	4	5
5	Умение снизить напряжение и успокоить клиентов	1	2	3	4	5
6	Создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации	1	2	3	4	5
7	Умение выявить проблемы для обсуждения	1	2	3	4	5
8	Удерживание обсуждения на проблемах	1	2	3	4	5
9	Способность прояснять проблемы для клиентов	1	2	3	4	5
10	Способность использовать важную и отсеивать ненужную информацию	1	2	3	4	5
11	Помощь сторонам в генерации решений	1	2	3	4	5
12	Проверка реальности позиций сторон	1	2	3	4	5
13	Способность продвигать стороны к соглашению	1	2	3	4	5
14	Умение не оказывать излишнее давление	1	2	3	4	5
15	Гибкость в реагировании на ситуацию	1	2	3	4	5
16	Проверка соглашения	1	2	3	4	5

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Программа развития эмоционального интеллекта  
волонтеров медиаторов ШСП.

### 1. занятие

Цель: Знакомство участников группы, создание атмосферы доверия и психологической безопасности. Знакомство с понятие Эмоциональный интеллект. Идентификация эмоций и эмоциональных состояний.

План занятия.

Знакомство.

Участникам предлагается по очереди назвать свое имя и любое прилагательное, начинающееся с буквы имени (например, «Любопытная Лена», «Своеобразный Сергей»).

Обсуждение целей тренинга, ожиданий и опасений каждого участника.

Обсуждение и принятие правил работы группы.

- Уважительное отношение к друг другу, не высказывать оценочных суждений.
- Правило одного микрофона (не перебивать друг друга)
- Активность участия на занятиях
- Сохранение конфиденциальности
- Оставить за группой возможность добавить свои правила по необходимости.

**Упражнение 1.** Психогимнастическое упражнение «Ассоциация эмоционального состояния с цветом».

Инструкция: *«Каждый из нас, подумав некоторое время, скажет, какого он (или она) сейчас цвета. При этом речь идёт не о цвете вашей одежды, а об отражении в цвете вашего состояния. (Дается некоторое время на обдумывание задания, после чего каждый из*

*участников говорит всем, какого он сейчас цвета.) Теперь расскажите, пожалуйста, о том, как изменялось ваше состояние, настроение в течение утренних часов с момента, как вы проснулись, и до того, как вы пришли сюда, - и с чем были связаны эти изменения. В заключение своего рассказа охарактеризуйте то состояние, в котором вы находитесь сейчас и поясните, почему вы выбрали для его обозначения именно тот цвет, который вы назвали»*

## **Информационный блок 1**

**1. Эмоциональный интеллект** – как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях; определять значение эмоций, их связи друг с другом; использовать эмоциональную информацию в качестве основы для эффективного мышления и принятия решений. Таким образом, эмоциональный интеллект работает также, как и традиционный интеллект, с той единственной разницей, что обрабатывает информацию об эмоциях и чувствах.

Эмоциональный интеллект состоит из четырех компонентов, или ветвей:

☐ **идентификация эмоций** – способность распознавать эмоции у себя и других людей (по физическому состоянию, экспрессивным и поведенческим признакам);

☐ **использование эмоций** – способность применять эмоции для решения задач и стимулирования умственной деятельности;

☐ **понимание и анализ эмоций** – способность прогнозировать изменение эмоций во времени, оценивать влияние эмоций на поведение человека, понимать причины возникновения эмоций;

☐ **управление эмоциями** – способность регулировать и изменять эмоциональные состояния у себя и у других людей в конкретной ситуации.

**Эмоция** — элементарные, кратковременные переживания. Они возникают под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей. Эмоции могут вызываться как реальными, так и воображаемыми ситуациями.

**Чувства** — сложное сочетание эмоций, длительные и устойчивые эмоциональные отношения человека к предмету или другому человеку. Возникают и развиваются под влиянием отношений с окружающими людьми. С чем могут быть они связаны? Они связаны с определенными предметами, видами деятельности и другими людьми.

Чувства выполняют в жизни и деятельности человека, в его общении с окружающими мотивирующую роль.

Эмоции и чувства могут не совпадать или противоречить друг другу. Например, лучший друг может в определенной ситуации вызвать эмоцию злости.

**Настроение** — устойчивое эмоциональное состояние образующее эмоциональный фон для протекающих психических процессов. Настроение выражает отношение человека к его жизненной ситуации в целом. Настроение продолжительно по времени, и отличается невысокой интенсивностью.

Согласно теории Эмоций Плучика можно выделить 8 базовых эмоций, а именно: радость, злость, доверие, удивление, страх, отвращение, интерес, печаль.

**Упражнение 2.** Демонстрация картинок с эмоциями.

Инструкция: «сейчас я продемонстрирую вам разные фотографии, ваша задача узнать эмоцию и рассказать, как вы поняли, что это именно она»

**Упражнение 3.**

Психогимнастическое упражнение «Определи чувство».

Инструкция: *«Некоторые из вас сейчас будут подходить ко мне и вытягивать карточку, на которой будут написаны те или иные*

*эмоциональные состояния или чувства. Прочитав то, что написано на карточке, участник не вербально изобразит это состояние или чувство, и повернувшись спиной к группе. Задача остальных - определить, какое состояние или чувство изображено, наблюдая за человеком со спины, не видя его лица».*

Примерный перечень состояний и чувств для этого упражнения: радость, печаль, удивление, гнев, нетерпение, страх, беспокойство и т.п. После каждого воспроизведения наблюдатели высказывают свои предположения относительно изображенного состояния или чувства, а тренер называет его.

Вопросы к обсуждению: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние?».

Обсуждение дает возможность собрать «банк» пантомимических и жестикуляторных проявлений, характерных для, того или иного состояния. При проведении этого упражнения в сочетании с предыдущим можно обнаружить соотношение роли мимических, пантомимических и жестикуляторных движений при определении тех или иных состояний

### **Каждому участнику Шпаргалки - для тренировки навыка.**

Для того, чтобы определить эмоцию другого человека нужно ответить на вопросы:

1. Как человек выглядит (лицо, поза и др.)?
2. Что этот человек делает?
3. Что происходит вокруг?
4. Что человек говорит?
5. На сколько громко (тихо) человек говорит?
6. Как бы я себя чувствовал в этой ситуации?

Для того, чтобы определить свое эмоциональное состояние нужно ответить на следующие вопросы:

1. Как я выгляжу (лицо и движения)?
2. Что я делаю?
3. Что происходит?
4. Что я говорю?
5. Как звучит мой голос?
6. Это уже случилось со мной?
7. Что я думаю?
8. Что я чувствую внутри?

#### **Упражнение 4 «Передаем эмоцию»**

Участники становятся в круг. Ведущий показывает участникам мячик и дает инструкцию: *«Сейчас вместе с этим мячиком мы будем передавать любому, из стоящих в кругу какую-ту эмоцию, изображая ее с помощью рук, позы, выражения лица и другими способами. Тот, кто получает "эмоцию", попробует отгадать и сказать нам, что за эмоцию он получил».*

*Обсуждение.* Рекомендуются следующие вопросы:

- 1) Легко ли тебе было выражать ту эмоцию, которое ты хотел передать?
- 2) Поняли ли то чувство или эмоцию, которые ты хотел выразить?
- 3) Как приняли ту эмоцию, которую ты передал?
- 4) Что ты при этом чувствовал?
- 5) Легко ли тебе было принимать ту эмоцию, которую тебе передавали?
- 6) Какие чувства и эмоции чаще всего звучали в нашей группе?
- 7) Какие эмоции не выражались в нашей группе?

#### **Завершение занятия.**

Обратная связь, подведение итогов.

## 2 занятие

Цель: Развитие умения понимать и дифференцировать эмоциональные состояния.

План занятия.

Упражнение 1.

Высказывания участников о своем состоянии, самочувствии, настроении, готовности к работе.

### **Упражнение 2 Психогимнастическое упражнение «Цветовые Ассоциации эмоционального состояния партнера».**

Инструкция: *«Сейчас каждый из нас подумает о том, какого он (или она) сейчас цвета. Давайте только подумаем об этом и ничего не будем говорить. (Тренер выдерживает паузу, достаточную для того, чтобы каждый выполнил задание.) Теперь пусть каждый обратит внимание на своего соседа слева и постарается понять, какого он (или она) сейчас цвета, с вашей точки зрения. Подождем, пока все это сделают, а затем кто-нибудь из нас первым скажет своему соседу слева какого он, его сосед, сейчас цвета, а также пояснит, почему он так решил. Потом тот, кто только что выслушал впечатления о себе, выскажет свои впечатления своему соседу и т.д. по кругу. После того как круг замкнется, каждый скажет тот цвет, который он для себя выбрал в начале упражнения».*

### **Упражнение 3 Просмотр файла с лицами Экмана**

Эмоциональные ключи – это те признаки, по которым мы можем определить эмоции другого человека или свои собственной.

Например:

1. *Радость* - проявляется в виде улыбки, смеха. Характеризуется открытой позой, энергичными движениями, может сопровождаться танцем, хлопками в ладоши. Характерной чертой искренней радости



является «улыбка глазами», когда вокруг глаз появляются складочки-лучики.

2. *Печаль* - хмурый взгляд, поникшая голова, плечи, уголки губ опущены, нижняя губа заметно выступает. Для печали характерно снижение активности: движения и жесты становятся медленные, речь замедленная, голос слабый и тихий.

3. *Страх* - верхние веки сильно приподняты, брови сведены вместе, губы сжаты или рот открыт, непроизвольно вырывается крик. Руки задействованы для отталкивания или удара, тело отклоняется назад. Эмоция страха влечет за собой инстинктивную реакцию противостоять пугающему объекту или стремление избежать, уйти от угрозы или замереть. В зависимости от этого различаются способы поведения в пугающей ситуации. Кого-то страх парализует, и он не способен ничего поделать с собой и ситуацией. В других случаях происходит мобилизация энергетических ресурсов на активное разрешение ситуации или ее избегание.

4. *Злость* - сведенные брови, сверкают широко раскрытые глаза, челюсти плотно сжаты. Губы могут быть открыты, придавая рту прямоугольное очертание, или же они могут быть плотно сжаты. Повышается громкость голоса, иногда человек переходит на крик, угрозы. Жесты становятся резкими, отрывистыми, движения могут быть хаотичные.

5. *Удивление* - широко раскрытые глаза, поднятые, изогнутые брови, наморщенный лоб и открытый круглый рот, ослабленная челюсть. При крайней степени удивления происходит повышение тембра голоса, а также изменение интонации.

6. *Интерес* – внимательный и сконцентрированный взгляд, приподнятые или слегка сведенные брови, слегка приоткрытый рот. Все движения направлены к предмету интереса. Обычно интерес сопровождается

замедлением сердечного ритма (человек будто замирает на мгновение), однако продолжительный и интенсивный интерес вызывает противоположный эффект - человек чувствует себя воодушевленным и оживленным, что вызывает познавательную и двигательную активность.

7. *Отвращение* - сморщенный нос, брови сдвинуты, верхняя губа может быть приподнята. Активное отстранение от объекта отвращения, которое проявляется в позе, движениях. Иногда возникает передергивание по телу, в крайних случаях - тошнота и рвота (организм словно изгоняет из себя неприятное).

8. *Доверие* - спокойная интонация, человек выглядит спокойным, умиротворённым, мышцы лица разглажены, нет резких мимических реакций.

#### **Упражнение 4 «Фантом»**

Цель упражнения - осознать связи эмоций и чувств с телесным переживанием, расширить осознанность в отношении собственного переживания и выражения чувств.

Каждый участник круга получает лист с изображением шаблона тела человека «фантом». Предлагается представить, что участники в данный момент испытывают сильную эмоцию — злость (гнева). Участникам необходимо постараться всем телом почувствовать свою злость, и определить, где в теле находится злость, как она ощущается. На рисунке нужно заштриховать соответствующие участки тела красным карандашом. Затем по очереди предлагается представить, что участники испытывают другие эмоции и использовать в рисунке карандаши заданного цвета (например, страх - фиолетовый, печаль-синий, радость-желтый).

*«Где в теле ты чувствуешь свою злость (страх, грусть, радость)?  
Какую эмоцию тебе было легче всего представить и ощутить в теле? А*

*какую - труднее? Были ли у кого-нибудь из участников группы похожие ощущения?».*

### **Упражнение 5 «Копирка»**

Для проведения упражнения понадобится набор фраз и предложений для чтения с разными эмоциями.

- я хочу домой
- в саду выросли цветы
- «наша Таня громко плачет, уронила в речку мячи»

**Ход упражнения:** Участник круга вытягивает одну из 24 карточек с эмоциями (интенсивность проявления) и читает любую выбранную фразу, используя для выражения мимику, жесты и интонацию. Второй участник должен отгадать загаданную эмоцию, прочитав ту же самую фразу/предложение с теми же жестами, мимикой и интонацией и ориентируясь не только на наблюдение за человеком, но и на свои ощущения после повторения экспрессии. Остальные определяют эмоцию только по внешним признакам, без повторения фразы и потом сверяются результаты. Пара человек, кто отгадывает и изображает эмоцию, постоянно меняется.

### **Упражнение групповое 7**

#### **Психогимнастическое упражнение «Изобрази эмоцию».**

Участники группы делятся на две подгруппы.

*Инструкция: «Каждой подгруппе дается 7 минут на подготовку, во время которой она должна будет выбрать какое-либо чувство или эмоцию (эмоциональное состояние) и придумать, как его можно изобразить. Это может быть или скульптурное изображение, или невербальное действие. В изображении должны принимать участие все члены подгруппы. В то время как первая подгруппа показывает, что она*

*подготовила, вторая подгруппа внимательно смотрит, стараясь понять, какое состояние или чувство изображено. Затем подгруппы меняются местами».*

Особенность подготовки: подгруппы готовятся в разных помещениях. После того как подготовка закончена, тренер предлагает одной из подгрупп изобразить то чувство или состояние, которое они выбрали, не называя его. Другая подгруппа смотрит. Потом ей дается одна минута на обсуждение, и кто-то один высказывает мнение группы. Затем группа, которая демонстрировала чувство или состояние, говорит правильный ответ.

Вопросы для обсуждения если группы узнали загаданную эмоцию. «По каким признакам вы определяли состояние или чувство?»

Если эмоция была не угадана: «как вы думаете почему не получилось узнать эмоцию?»

Завершение занятия

### **Подведение итогов**

Вопросы ведущего:

В чем разница между эмоциями, чувствами и настроением?

Какие базовые эмоции вы сегодня узнали?

Как определить эмоцию другого человека?

Как определить свои эмоции?

Что было для вас наиболее интересным на занятиях?

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Сырые данные опросник «Эмоциональный интеллект», первый замер.

№	МП - понимание чужих эмоций	МУ - управление чужими эмоциями	ВП- понимание своих эмоций	ВУ- управление своими эмоциями	ВЭ- контроль экспрессии	МЭИ - межличностный ЭИ	ВЭИ - внутриличностный ЭИ	ПЭ - понимание эмоций	УЭ- управлением эмоциями	ИЭО
1	28	22	20	19	16	50	55	48	57	105
2	28	14	25	16	14	42	55	53	44	97
3	29	17	20	17	12	46	49	49	46	95
4	28	17	20	19	12	45	51	48	48	96
5	30	25	13	17	18	55	48	43	60	103
6	20	16	5	9	7	36	21	25	32	57
7	24	20	8	10	12	44	30	32	42	74
8	22	17	15	9	10	39	34	37	36	73
9	20	13	7	13	15	33	35	27	41	68
10	12	19	7	16	4	31	27	19	39	58

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Сырые данные по методике «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В. А. Лабунской, первый замер.

№	Задача 1 - понимание состояния и отношения на основе позы	Задача 2- понимание эмоциональ- ного состояния по мимике	Задача 3- понимание интеллектуально- волевых состояний на основе невербального поведения	Задача 4- понимание отношений людей включенных во взаимодействи е	задача 5 - конфликт	Задача 6 - согласие	Общее значение
1	16,65	17,76	15	14,11	14,2	15,2	92,92
2	15,54	14,43	12,5	13,3	14,5	11,2	81,49
3	14,43	13,32	14,85	15	11,6	13,6	82,82
4	13,32	14,43	13,5	15	11,2	12,8	80,25
5	16,65	15,54	15	16,6	16,8	14,4	94,99
6	14,43	5,55	10	14,11	8	9,6	61,69
7	8,88	7,77	8,88	12,45	8,8	11,2	57,98
8	12,21	8,88	10,45	13,3	11,6	9,6	66,06
9	11,1	7,77	11	14,11	8	4,8	56,78
10	12,21	4,44	12,65	11,62	8,8	4,8	54,52

## ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Сырые данные опросник «Эмоциональный интеллект», группа волонтеров ШСП второй замер.

№	МП - понимание чужих эмоций	МУ - управление чужими эмоциями	ВП- понимание своих эмоций	ВУ- управление своими эмоциями	ВЭ- контроль экспрессии	МЭИ - межличностный ЭИ	ВЭИ - внутриличностный ЭИ	ПЭ - понимание эмоций	УЭ- управлением эмоциями	ОЭИ
1	24	20	8	10	12	44	30	32	42	74
2	19	15	19	11	18	34	48	38	44	82
3	27	20	12	16	10	47	38	39	46	85
4	19	15	19	11	18	34	48	38	44	82
5	26	21	13	11	15	47	39	39	47	86

## ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Результаты заполнения бланка «Оценка работы волонтера ШСП», данные по волонтерам ШСП имеющих опыт проведения примирительных процедур.

№	Владение процессом медиации	Сохранение нейтральности	Умение выслушать стороны	Контакт со сторонами	Умение снизить напряжение и успокоить клиентов	Создание атмосферы для выражения чувств и предоставления информации	Умение выявить проблемы для обсуждения	Удерживание обсуждения на проблемах	Способность прояснять проблемы для клиентов	Способность использовать важную и отсеивать ненужную информацию	Помощь сторонам в генерации решений	Проверка реальности позиций сторон	Способность продвигать стороны к соглашению	Умение не оказывать излишнее давление	Гибкость в реагировании на ситуацию	Проверка соглашения
1	4,6 6	4,3 3	4,6 6	5	4,6 6	4,66	4,33	3,3 3	4	4,33	4,3 3	4	4,6 6	4,3 3	5	4,3 3
2	4,3 3	4	4,6 6	4,3 3	3,6 6	4	3,66	4	4	4,33	4	4,3 3	4,3 3	4	3,6 6	4,3 3
3	4	3,3 3	5	4	3,3 3	4	4,66	3,6 6	4,6 6	4,33	4,3 3	5	4	3	4	4,3 3
4	4	3,6 6	4,6 6	4	3,3 3	3,66	4	3,6 6	4	3	5	4,3 3	4,6 6	4,6 6	4	4,3 3
5	5	4,6 6	4,6 6	4,3 3	4,6 6	4,66	4,33	4	4	4	4,6 6	4	4,6 6	4,6 6	4,3 3	4



## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Сырые данные по методике «Диагностика уровня развития способности к адекватной интерпретации невербального поведения» В. А. Лабунской, второй замер.

№	задача1 - понимание состояния и отношения на основе позы	задача 2- понимание эмоционально го состояния по мимике	задача3- понимание интеллектуально - волевых состояний на основе невербального поведения	задача4- понимание отношений людей включенных во взаимодействие	задача 5 - конфликт	задача6 - согласие	Общее значение
1	17,76	9,99	14,3	16,6	11,2	12,8	82,65
2	12,21	12,21	12,65	14,11	14,4	15,2	80,78
3	14,43	13,32	13	15	13,6	13,6	82,95
4	13,32	11,1	14,85	16	11,6	9,6	76,49
5	16,65	8,88	14	15,77	12,8	11,2	79,30

## ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Корреляция показателя общего эмоционального интеллекта с функциональными навыками волонтеров ШСП

### Корреляции

		ОЭИ	Владение_процессом_медиации
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,885*
	Знач. (двухсторонняя)		,046
	N	5	5
Владение_процессом_медиации	Корреляция Пирсона	,885*	1
	Знач. (двухсторонняя)	,046	
	N	5	5

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

### Корреляции

		ОЭИ	Сохранение_нейтральности
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,879*
	Знач. (двухсторонняя)		,049
	N	5	5
Сохранение_нейтральности	Корреляция Пирсона	,879*	1
	Знач. (двухсторонняя)	,049	
	N	5	5

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

### Корреляции

		ОЭИ	умение_выслушать_стороны
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,522
	Знач. (двухсторонняя)		,366
	N	5	5
умение_выслушать_стороны	Корреляция Пирсона	-,522	1
	Знач. (двухсторонняя)	,366	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	контакт_со_сторонами
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,862
	Знач. (двухсторонняя)		,060
	N	5	5
контакт_со_сторонами	Корреляция Пирсона	,862	1
	Знач. (двухсторонняя)	,060	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	умение_снизить_на пряжение
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,983**
	Знач. (двухсторонняя)		,003
	N	5	5
умение_снизить_напряжение	Корреляция Пирсона	,983**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,003	
	N	5	5

\*\* . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

### Корреляции

		ОЭИ	создание_атмосфер ы
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,926*
	Знач. (двухсторонняя)		,024
	N	5	5
создание_атмосферы	Корреляция Пирсона	,926*	1
	Знач. (двухсторонняя)	,024	
	N	5	5

\*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

### Корреляции

		ОЭИ	умение_выявить_проблему
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,168
	Знач. (двухсторонняя)		,788
	N	5	5
умение_выявить_проблему	Корреляция Пирсона	,168	1
	Знач. (двухсторонняя)	,788	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	удержание_обсуждения
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,271
	Знач. (двухсторонняя)		,659
	N	5	5
удержание_обсуждения	Корреляция Пирсона	-,271	1
	Знач. (двухсторонняя)	,659	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	способность_прояснить
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,522
	Знач. (двухсторонняя)		,366
	N	5	5
способность_прояснить	Корреляция Пирсона	-,522	1
	Знач. (двухсторонняя)	,366	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	использование_информации
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,290
	Знач. (двухсторонняя)		,636
	N	5	5
использование_информации	Корреляция Пирсона	,290	1
	Знач. (двухсторонняя)	,636	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	генерация_решений
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,024
	Знач. (двухсторонняя)		,969
	N	5	5
генерация_решений	Корреляция Пирсона	-,024	1
	Знач. (двухсторонняя)	,969	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	проверка_позиций
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,815
	Знач. (двухсторонняя)		,093
	N	5	5
проверка_позиций	Корреляция Пирсона	-,815	1
	Знач. (двухсторонняя)	,093	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	способность_продв игать_к
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,659
	Знач. (двухсторонняя)		,226
	N	5	5
способность_продвигать_к	Корреляция Пирсона	,659	1
	Знач. (двухсторонняя)	,226	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	не_оказывать_давл ение
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,526
	Знач. (двухсторонняя)		,363
	N	5	5
не_оказывать_давление	Корреляция Пирсона	,526	1
	Знач. (двухсторонняя)	,363	
	N	5	5



### Корреляции

		ОЭИ	гибкость
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	,856
	Знач. (двухсторонняя)		,064
	N	5	5
гибкость	Корреляция Пирсона	,856	1
	Знач. (двухсторонняя)	,064	
	N	5	5

### Корреляции

		ОЭИ	проверка_соглашения
ОЭИ	Корреляция Пирсона	1	-,473
	Знач. (двухсторонняя)		,421
	N	5	5
проверка_соглашения	Корреляция Пирсона	-,473	1
	Знач. (двухсторонняя)	,421	
	N	5	5